



جامعة ابن خلدون - تيارت -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : العلوم التسيير



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : إدارة مالية

الموسومة بـ:

## الخدمات المصرفية وآليات تحديثها

دراسة حالة الجزائر

الأستاذ المشرف:

أ . مسري جيلالي

إعداد الطالبتين:

بلحاج دليلة

سافر جهيدة

لجنة المناقشة :

رئيسا	أستاذ محاضر "ب"	عزيرة رشيدة
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد "أ"	مسري جيلالي
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	بلعجين خالدية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : .....

السنة الجامعية : 2018-2019





جامعة ابن خلدون - تيارت -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : العلوم التسيير



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : إدارة مالية

الموسومة بـ:

## الخدمات المصرفية وآليات تحديثها

دراسة حالة الجزائر

الأستاذ المشرف:

أ . مسري جيلالي

إعداد الطالبتين:

بلحاج دليلة

سافر جهيدة

لجنة المناقشة :

رئيسا	أستاذ محاضر "ب"	عزيرو رشيدة
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد "أ"	مسري جيلالي
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	بلعجين خالدية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : .....

السنة الجامعية : 2018-2019

# شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

قال تعالى : ﴿ وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ  
السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴾ (النحل 78)

نشكر الله عز وجل الذي أنار طريق الإنسان بالعلم وميزه بالعقل عن سائر  
المخلوقات ونرجو أن يمنحنا القدرة والفضاحة على تقديم العرفان والشكر إلى  
كل من ساعدنا على تقديم البحث وإتمامه.

ویدعوننا واجب العرفان أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ المشرف  
"مسري جيلالي" على توجيهاته القيمة ونصائحه السديدة .

لا يفوتنا أن نتقدم بشكرنا إلى كل من ساهم في إثراء هذا البحث من قريب  
أو بعيد.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة والدكاترة بكلية العلوم الإقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير.

# إهداء

نهدي ثمرة جهدنا إلى الأولياء الأعزاء حفظهم الله وأطال في أعمارهم

إلى الإخوة والأخوات الكرام.

إلى من شاركنا في إنجاز هذا البحث.

إلى الأستاذ المشرف مسري جيلالي الذي ساندنا في إتمام هذا العمل

المتواضع.

إلى كل أساتذة كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

إلى دفعة السنة الثانية ماستر إدارة مالية بجامعة ابن خلدون - تيارت -

إلى صديقاتنا دربنا.

مقدمة

يشهد العالم الآن وبصورة كبيرة العديد من التحولات والتغيرات على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي رسمت مسارا جيدا في حياة البشر وأفرزت معطيات غيرت وجه العالم كله، وكذلك بدا التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الإقتصادية والقانونية والإجتماعية والثقافية، والمصارف واحدة من القطاعات التي إمتد إليها هذا التطور، فغيرت من أساليب نشاطها. وإبتكرت وسائل دفع حديثة لم تكن موجودة من قبل، سعيا لزيادة أرباحها من جهة، وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى.

وفي ظل هذه التطورات المتسارعة فإن صناعة الخدمات المصرفية تواجه تحديات كبيرة وجديدة في نوعها، تتمثل في زيادة المنافسة بشكل كبير وإجتياح الثورة التكنولوجية للعالم في الوقت الراهن، إلى جانب صعوبة التنبؤ بالمناخ السياسي والإقتصادي الدولي، لذا نجد أن مستقبل الخدمات المصرفية والمالية يعتمد على ربطها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وإتجهت البنوك إلى إبتكار تشكيلة من الخدمات الجديدة، مع إستحداث وسائل تعمل على إنسياب الخدمات المصرفية من البنك نحو العميل بسهولة ويسر وكفاءة بما يلائم إحتياجات ورغبات العملاء من ناحية وتحقيق المرودية من ناحية أخرى، كما واكبت وسائل الدفع هذا التطور التكنولوجي فتعددت أنواعها وأشكالها وأصبحت على درجة كبيرة من الأهمية في تسوية المعاملات المختلفة، ومن أهم هذه الخدمات المصرفية نجد البطاقات الإئتمانية وأجهزة الصراف الآلي، والهاتف المصرفي والتحويل الإلكتروني للأموال وغيرها من الخدمات.

بالرغم من وجود مجموعة من الدول التي شرعت في إستعمال الوسائل الحديثة، غير أن هناك بعض الدول التي لم تشرع في إستعمال وإستخدام هذه الوسائل وأن إستخداماتها بشكل صغير، ونخص بالذكر الجزائر، حيث يعتبر تحديث وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات مجالا ذو أولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، وإستكمال مسار الإصلاحات المصرفية من جهة أخرى، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي، لذلك قامت الجزائر بجملة من الخطوات التمهيديّة للبدء بالعمل بالنقد الآلي في مؤسساتها وذلك عن طريق القيام ببعض الإصلاحات

المصرفية المالية والنقدية والتي كانت نقلة نوعية في الإقتصاد الجزائري من خلال القيام بالتحريك المصرفي والإندماج وإدخال التكنولوجيا الحديثة وإستخدام الأنترنت، وكذا إدخال أنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية في العمل المصرفي وذلك من خلال إنشاء شركة SATIM بهدف تحسين الخدمة المصرفية، ولقد قامت هذه الشركة بدورها بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر RMI ثم طرح البطاقة البنكية CIB ومن ثم بدأت في إدخال أنظمة الدفع والتسوية الحديثة إعتبارا من سنة 2006 إلى يومنا هذا.

### 1. الإشكالية:

وعلى سياق ما سبق ذكره سنحاول صياغة إشكالية البحث في التساؤل التالي:

– ما هو واقع إعتتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

### 2. الأسئلة الفرعية:

وحتى يتيسر لنا الإلمام بجوانب الموضوع يمكننا الإستعانة بالأسئلة التالية:

- ما هي أهم أسس تطوير الخدمات المصرفية في البنوك؟
- ما المقصود بوسائل ووسائط أنظمة المعاملات المالية الإلكترونية؟
- ما هي الإجراءات المتبعة من قبل الجزائر لتبني وسائل ووسائط وأنظمة الدفع والتسوية الحديثة؟

### 3. فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، سوف نضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق

دراستنا ويمكن حصرها فيما يلي:

- إن الرغبة في الإفتاح على الإقتصاد العالمي الذي يهتم بتبني مظاهر العولمة والتي تعد نظم الدفع الإلكترونية من أبرزها، والذي تم تطبيقه من خلال الإستراتيجيات التي طبقتها معظم المنظومات المصرفية يعتبر سببا رئيسيا في تحديث الخدمات المصرفية؛
- إستعمال نتائج ثورة تكنولوجيا الإعلام والإتصال في العمل المصرفي أدى إلى إنتشار الصيرفة الإلكترونية وتطور وسائل الدفع المصرفية مما أثر إيجابا على عمل المصارف؛
- تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر مرهون بتغيير وتحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور لمسايرتها للتطورات التكنولوجية الحديثة.



### 4. أسباب إختيار الموضوع:

تعود أهم الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار الموضوع محل الدراسة إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية سنتطرق لها كالتالي:

أ. الأسباب الذاتية: نجد فيها ما يلي:

- الميول الشخصي للإكتشاف أكثر في هذا المجال؛
- الفضول في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ ذكرها يتكرر في الآونة الأخيرة (البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، أجهزة الصراف الآلي...).

ب. الأسباب الموضوعية: نجد فيها ما يلي:

- تنامي الإهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- معرفة وضع البنوك الجزائرية في مجال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- محاولة إعطاء نظرة ولو عامة على كيفية بداية تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر؛
- الوقوف على أهم تحديات البنوك الجزائرية في تبني إستراتيجية المعاملات المالية الإلكترونية والمكانة التي توليها الجزائر لوسائل ونظم الدفع الإلكترونية.

### 5. أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من المكانة التي يحتلها النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة ودعامة الإقتصاد، وضرورة مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، فأصبح من المهم إختيار التقنيات والوسائل والوسائط والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور إقتصاد الدولة. حيث قامت الجزائر وبدورها بتحديث وعصرنة أنظمتها المالية والمصرفية بتبني تكنولوجيا البطاقة البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية الأخرى كونها ترغب في الإبقاء على حضورها في المنافسة والإستمرار مستقبلا، فهذا البحث سيكون بمثابة عرض لما تقدمه الجزائر من خدمات في مجال الصيرفة الإلكترونية.

### 6. أهداف البحث:

إن الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة تكمن في:

- التعرف على آخر التوجهات الحديثة في مجال الصناعة المصرفية؛
- تسليط الضوء على واقع أنظمة وقنوات الدفع في الجزائر؛

- معرفة أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المتداولة في المصارف الجزائرية؛
- محاولة إبراز أهم المتطلبات التي تم تجسيدها لتأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية.

### 7. حدود البحث:

يمكن تقسيم حدود البحث إلى:

- **حدود موضوعية:** إقتصرت هذه الدراسة على مفهوم الخدمات المصرفية وأهم مراحل ونتائج التطور التكنولوجي في العمل المصرفي وكذا نظام الدفع الإلكتروني وعصرنته في البنوك الجزائرية وكيفية تطوره؛
- **حدود مكانية:** يقتصر الجانب المكاني للدراسة في إستعراض المنظومة المصرفية في الجزائر؛
- **حدود زمنية:** من أجل حصر إشكالية الدراسة، وبلوغ الأهداف المرجوة، حددنا أبعاد الدراسة والتي سوف تمتد منذ 2007-2017، بالإضافة إلى محاولة إستحداث الإحصائيات والمعطيات المتوفرة.

### 8. منهج البحث:

لدراسة موضوعنا والإحاطة بمختلف جوانبه، والإجابة على الإشكالية المطروحة تمت الدراسة بالإعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلائم مع طبيعة الموضوع، وهذا يجمع مختلف المعلومات الخاصة بالموضوع قيد الدراسة وتحليلها وكذا وصفها، إضافة إلى المنهج التحليلي من خلال تحليل مختلف الإحصائيات والبيانات المجمعة ومنهج دراسة الحالة من خلال قيامنا بدراسة حالة وسائل وأنظمة الدفع في الجزائر.

### 9. أدوات البحث:

إعتمدنا من خلال دراستنا لبحثنا هذا على مختلف الوسائل من الكتب والمجلات والمجلات، بالإضافة إلى رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، كما إعتمدنا أيضا على بعض المواقع الإلكترونية وتقارير بنك الجزائر التي إستفدنا منها بشكل كبير خصوصا فيما يتعلق بالإحصائيات لدراسة حالة الجزائر.

### 10. صعوبات البحث:

لقد إصطدنا بمجموعة من الصعوبات أثناء إعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

- صعوبة عدم توفر بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة بشأن الأنظمة المصرفية في الجزائر، وغياب مؤشرات واضحة لقياس مدى تقدم الجزائر في تبني هذه التكنولوجيا؛
- أغلبية مواقع المؤسسات المالية هي مواقع ساكنة لا تستعمل كوسيلة للتفاعل مع الجمهور الهائل؛

● قلة المراجع خاصة الكتب، المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية بصفة عامة، والمتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية بصفة خاصة؛

● عدم توفر إحصائيات حديثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي قامت بها المصارف الجزائرية.

### 11. دراسات سابقة:

لقد سبقت هذه الدراسة عدد من الدراسات التي كانت لها علاقة بشكل أو بآخر بموضوع بحثنا، ومن بين هذه الدراسات نذكر:

أ. مناعة موزة، بعنوان: "أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية - حالة الجزائر -"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2015، والتي تمثلت إشكالياتها في "ما مدى تطبيق المنظومة المصرفية الجزائرية لأنظمة الدفع والتسوية الحديثة؟"، وتهدف هذه الدراسة إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي مما أدى إلى ظهور ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية والتي ترمز إلى تحديث وعصرنة البنوك وكذا تبني وسائل وأنظمة دفع وتسوية حديثة.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

● أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور المصارف الإلكترونية التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة بآلية جديدة من أجل الحفاظ على العملاء وجلب عملاء جدد؛

● قدمت أنظمة الدفع والتسوية الحديثة فوائد عديدة للمصارف بصفة خاصة والإقتصاد بصفة عامة كالسرعة، الأمان وخفض التكاليف؛

● أصبح من الضروري تحديث وعصرنة نظام الدفع بالبنوك الجزائرية، وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية واستخدام وتوظيف تكنولوجيا الصناعة المصرفية لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال؛

● دخول التعاملات البنكية الإلكترونية للمنظومة المصرفية الجزائرية كان من بوابة إنشاء شركة

SATIM التي زودت البنوك الجزائرية بهذه التقنية.

ب. سمية عبابسة، بعنوان: "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية -"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 06، ديسمبر 2016،

والتي تمثلت إشكالياتها في "ما واقع ومتطلعات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر في إطار

تحديثها وعصرنتها؟"، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية وآفاقها المستقبلية.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- لقد ساهم ظهور شبكة الأنترنت وما لحقها من تطورات كان أهمها التجارة الإلكترونية في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في ظل وجود هيئات دولية رائدة في إنتاج وتسويق مثل هذا النوع من وسائل الدفع؛
- لقد فرض تطور علم الإقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي في منأى عنها من خلال التوجه إلى رقمنة أنشطته بإعتماد الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة بشكليها المحلية والدولية؛
- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من عوامل تطور البنوك والرفع من أدائها الخدمي ومواكبة التحديات البنكية وجذب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك.

ج. كريمة بن صالح وطلحي فاطمة الزهراء، بعنوان: "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، جامعة قلمة، الجزائر، العدد 03، جوان 2018، والتي تمثلت إشكاليته في "ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بكفاءات الموارد البشرية في البنوك الجزائرية في ظل متطلبات الإقتصاد المعرفي؟"، حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية كإتجاه حديث لتطوير وعصرنة المصارف الجزائرية وتوضيح أهمية تطوير الموارد البشرية ذات الكفاءات بالمؤسسات المصرفية الجزائرية للوصول إلى أداء الخدمات بجودة عالية.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- إن إقتصاد المعرفة هو مرحلة متطورة وحديثة للإقتصاد الذي نتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي؛
- يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر المعرفة؛

- إندماج المصارف الجزائرية في الإقتصاد الإلكتروني يتطلب إستثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية؛
  - على الرغم من مواكبة التطور التكنولوجي فإن المنظومة المصرفية الجزائرية مازال ينتظرها الكثير من الإصلاحات نتيجة التحديات الكبرى المرتبطة بالأسواق المصرفية العالمية؛
  - تملك الجزائر والقطاع المصرفي الجزائري المقومات الضرورية التي تمكنه من إنطلاقة فعلية نحو تطوير خدماته والرفع من مستوى الأداء للإندماج بالإقتصاد الجديد إلا أنها وبالرغم من الجهود المبذولة تبقى تحتل المراتب الأخيرة في الترتيب العالمي.
  - د. أما فيما يخص دراستنا التي قمنا بها فهي تختلف عن الدراسات السابقة ذكرها، في معرفة مدى تأثير إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذا وسائل ووسائط وأنظمة الدفع الحديثة في الجهاز المصرفي من خلال تحليل بعض الإحصائيات المتوفرة في دراستنا لحالة الجزائر.
- ### 12. خطة البحث:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول وهي على النحو التالي:

**الفصل الأول:** جاء تحت عنوان الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، تناولنا في المبحث الأول مفاهيم حول الخدمات المصرفية ومداخل تطورها، المبحث الثاني تطرقنا إلى مفاهيم عن التحديث المصرفي، أما المبحث الثالث فتم التحدث عن مسببات الخدمات المصرفية الحديثة.

**الفصل الثاني:** تحت عنوان الخدمات المصرفية الحديثة، وتم التطرق من خلاله إلى ثلاث مباحث، ففي المبحث الأول تناولنا وسائل الدفع الحديثة، أما في المبحث الثاني ووسائط المعاملات المالية الحديثة، وفي المبحث الثالث و الأخير تحدثنا عن أنظمة المعاملات المالية الحديثة.

**الفصل الثالث:** المعنون بـ واقع الخدمات المصرفية الحديثة في الجزائر والذي يشمل ثلاث مباحث، ففي المبحث الأول تم التطرق للإطار العام للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر، المبحث الثاني تناول وسائط المعاملات المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، والمبحث الثالث تحدثنا عن أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر.

# الفصل الأول

## الإطار النظري للخدمات المصرفية

### والتحديث المصرفي

المبحث الأول: مفاهيم حول الخدمات المصرفية ومداخل تطورها

المطلب الأول: مدخل إلى صناعة الخدمة

المطلب الثاني: الخدمة المصرفية وخصائصها

المطلب الثالث: مداخل تطوير الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: مفاهيم عن التحديث المصرفي

المطلب الأول: التحديث مفهومه، أساليبه ومبرراته

المطلب الثاني: دوافع وضرورة التحديث المصرفي

المطلب الثالث: سياسات ومصادر التحديث المصرفي

المبحث الثالث: مسببات الخدمات المصرفية الحديثة

المطلب الأول: العولمة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي

المطلب الثاني: التحرير المصرفي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

المطلب الثالث: الاندماج المصرفي والبنوك الشاملة

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

### تمهيد:

لقد صاحب التطورات العالمية المعاصرة تقدم مذهل في مجال تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات، وإستفادات البنوك منه في نظم الإتصال ونظم الدفع، لتنتج كل هذه التطورات عالما مصرفيا أصبح أهم سماته المنافسة والإبتكارات المتتالية في العمل المصرفي والخدمات المصرفية. ونظرا لما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات أضحت البنوك تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الإرتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي، من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة والصيرفة الإلكترونية.

في ظل ذلك كله، أدى تطور مفهوم الخدمات المالية وتحديثها إلى التحرر من قيود المكان والزمان وأصبح العملاء يقومون بمعاملاتهم دونما الحاجة إلى الإنتقال لمقرات البنوك، مما أتاح لهم فرص أفضل لتوظيف أموالهم، خاصة وأنه أصبح بإمكانهم التعرف بسرعة على الأسعار المعروضة في مختلف أماكن العالم بسبب قدرة المعلومات التي أتاحتها التقنيات الحديثة، وبالتالي تحقق البنوك مستويات أعلى لإشباع حاجيات ورغبات العملاء الحالية والمستقبلية والتي تشكل دائما فرصا ناجحة بالنسبة لكل من البنك ومستهلك الخدمة المصرفية.

### المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية ومدخل تطورها

إزدادت أهمية وفائدة الخدمة المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز لمواجهة المنافسين والمؤسسات المالية، وأصبحت الآن هي الشيء الرئيسي الذي يستخدم في المفاضلة بين البنوك وبالتالي أصبح مستوى أداء الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية فهناك ما يدعو للإهتمام بتقديم خدمة متميزة للعملاء من أجل رضاهم وفي هذا المبحث سنحاول إبراز مفهوم الخدمة المصرفية وتطورها.

### المطلب الأول: مدخل إلى صناعة الخدمة

لقد أصبح قطاع الخدمات اليوم يحتل مكانة كبيرة في الإقتصاد لما له من أهمية في حياتنا مما إستوجب الإهتمام أكثر فأكثر به من الناحية الخدمية المقدمة بإعتبار هذه الأخيرة حلقة وصل بين المؤسسات وزبائنها.

### أولاً: مفهوم الخدمة وخصائصها

يستعمل الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع، خدمات الهاتف، التعليم، الصحة وغيرها، إلا أنه يعتري طبيعة الخدمة وخصائصها بعض الغموض وعليه سنتطرق لبعض التعاريف الخاصة بالخدمة وخصائصها.

### 1. مفهوم الخدمة:

- تعرف الخدمة بكونها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة، والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة (الإمتلاك) وليس نتيجة إنتقالها للمالك؛
- ورد أيضاً أنها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لإستخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس؛
- وعرفت أيضاً أنها أداء نشاط قد يشترك به المستفيد ويحقق له منفعة ما من غير أن تؤدي إلى تملكه لشيء ملموس<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2005، ص-ص: 20-21.



## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

ومنه تعرف الخدمات بصورة عامة أنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي غير ملموس.

2. خصائص الخدمة: يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ غير ملموسة: الخدمات ليس لها وجود مادي، فالعميل لا يستطيع الحكم على الخدمة دون تجربتها بنفسه، حيث لا يمكن إدراكها أو رؤيتها أو لمسها أو تذوقها أو فحصها قبل الحصول عليها؛

➤ عدم قابليتها للتخزين: الخدمة تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها وبالتالي لا يمكن إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها، فمثلاً الخدمة البنكية لا يمكن إنتاجها وتخزينها في وقت الإزدحام وهناك خدمات التي تعمل على توفير شيء مادي ملموس؛

➤ التلازم: لأن الإنتاج والتوزيع للخدمة المصرفية متزامنان، حيث أن الإهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق العادة الزمنية والمكانية، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان الصحيحين؛

➤ التميز أو التباين: إن المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم واسع للخدمات والمنتجات لملاعاة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خاصة لزبون صناعي مثلاً، وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي؛

➤ الانتشار الجغرافي: ليس هناك حدود جغرافية لطلب الخدمات فهناك الطلب المحلي موزع على أماكن جغرافية متفرقة داخل البلاد، وهناك طلب خارجي، وعلى هذا فإن كافة الخدمات على اختلاف أنواعها يجب تقديمها للعميل حيث يطلبها وفي أقرب مكان يناسبه<sup>1</sup>.

ثانياً: تصنيف الخدمة

يمكن تصنيف الخدمة إلى:

1. من حيث الإعتمادية: حيث تتنوع الخدمة وفقاً لإعتمادها على المعدات (مثل السيارات الآلية، الغسالات... إلخ) أو إعتمادها على الأفراد (مثل تنظيف الشبايك)، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين أو من قبل المحترفين؛

<sup>1</sup> تقي فاطمة، بوش مريم، "أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2014، ص-ص: 49-50.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

2. من حيث تواجد المستفيد أو الزبون: تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة (مثل العمليات الجراحية)، بينما لا تتطلب أخرى وجوده أو حضوره (مثل تصليح السيارة)؛
3. من حيث نوع الحاجة: تتباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية (خدمات فردية) أو حاجة للأعمال (خدمات تجارية، خدمات الأعمال) كالأطباء يضعون أو يحددون تسعيرة الفحوصات للأفراد (المرضى المراجعين) بشكل يختلف عن فحوصات منتسبي الشركات، كما أن شركات الخدمة تضع برامج تسويقية مختلفة لكل فرد من الأفراد (خدمات شخصية) والأسواق التجارية (خدمات تجارية عامة)؛
4. من حيث أهداف مقدمي الخدمة: يحد يختلف مقدموا الخدمة في أهدافهم (الربحية واللاربحية)، أو من حيث الملكية (الخاصة أو العامة)، فالبرامج التسويقية لمستشفى خاص تختلف عن تلك التي يطبقها مستشفى عام<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: الخدمة المصرفية وخصائصها

يسعى كل مصرف في السوق المصرفي إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة لينافس بها بقية المصارف وذلك من أجل تلبية رغبات العملاء بكل أشكالهم وستتطرق هنا إلى مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها.

#### أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية

بعد التطرق لمفهوم الخدمة بشكل عام وأهم خصائصها، يمكن الآن إعطاء مفهوم للخدمة المصرفية باعتبارها شكلاً خاصاً من الخدمة.

1. الخدمة المصرفية عبارة عن مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية الخدمة المصرفية<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي، "التسويق المصرفي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، د. بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2005، ص-ص: 25-26.

<sup>2</sup> إباد عبد الفتاح، "تسويق المنتجات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2015، ص 63.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

2. مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها عبر خدمات الإيداع والإئتمان والإستثمار، وهي خدمات عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها وتشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات المصرفية التقليدية، والخدمات غير التقليدية أو المستحدثة.

من التعاريف السابقة للخدمة المصرفية يتضح مايلي:

● تكون الخدمة المصرفية في الغالب غير ملموسة أو غير محسوسة؛

● قد ترتبط الخدمة المصرفية بمنتج ملموس مادي وقد لا ترتبط بذلك؛

● لا يمكن تملك الخدمة، وإنما يمكن الإستفادة من عرضها؛

● تدرك الخدمة بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد<sup>1</sup>.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمات المصرفية هي مجموعة العمليات التي تقدمها المصارف لزبائنهم سواء أفراد أو مؤسسات مالية مقابل عمولة حيث يغلب على الخدمة الطابع غير الملموس أكثر من الملموس، وهذا لتلبية إحتياجات الزبائن ورغبتهم وبالمقابل تحقيق أرباح لهذه المصارف وفق علاقة تبادلية.

### ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بخصائص تتمثل في:

➤ **اللاملموسية أو عدم التجسيد المادي:** فهي خدمات غير قابلة للحس أو التذوق أو للرؤية، إذ أن المصرف عادة ما يبيع أو يروج لأفكاره في شكل خدمات مكتوبة وليست سلعا ملموسة، فلا يستطيع المصرف أن يقدم عرضا ملموسا لخدماته أو تجربتها للعميل، إذ يتعامل المصرف مع الجمهور بنفسه إعتقادا على الثقة التي يجب أن تتوافر بين المصرف وعملائه عند تقديم خدماته المصرفية إليهم؛

➤ **التلازم:** لأن الإنتاج والإستهلاك (التوزيع) للخدمة المصرفية متزامنان، حيث أن الإهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان

<sup>1</sup>مرابط مراد، "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص25.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

الصحيحين، وهذا يعني أيضا أن البيع المباشر هو الأكثر ملائمة للقناة التوزيعية وأن الطريق الوحيد للتغلب على عامل التزامن هو استخدام بطاقات الائتمان التي بواسطتها تنقل الخدمة بشكل أكثر سلاسة؛

➤ **التكيف العالمي لنظام التسويق:** عادة ما يتم إختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي وضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظرا لطبيعة الخدمات وأهميتها؛

➤ **نقص التماثل الخاص:** خدمات الجمهور تتشابه كثيرا إلى حد ما، لذا يجب على المصارف أن تجد طريقا لإيجاد التوافق وترسخ ذلك في ذاكرة الزبائن؛

➤ **التغاير (التمايز أو المدى الواسع):** المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لملاقة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل الزبائن المختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة خاصة لزبون صناعي مثلا وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون فردي؛

➤ **التشتت الجغرافي:** إمتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة وملاقة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية، وبناء عليه فإن الخدمات والترويج يجب أن يكونا ذا تطبيق واسع؛

➤ **الموازنة ما بين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من إرتفاع المخاطرة؛

➤ **تقلبات الطلب:** قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو قروض الطلبة عند كل فصل جامعي أو مواسم زراعية معينة مما يوجد ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف؛

➤ **المسؤولية الائتمانية:** إن من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى؛

➤ **كثافة العمل:** يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذا كثافة عمل عالية، الأمر الذي يزيد من كلفة الإنتاج، ويؤثر في سعر المنتجات، وفي الواقع الخدمة الشخصية مسألة مهمة في الخدمات المصرفية، وهي ذات كلفة

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

عالية ومهمة لتعزيز ملائمة الخدمة للزبون، والخدمات المصرفية مقابل ذلك تزيد من إستخدامها للتكنولوجيا<sup>1</sup>.

### ثالثا: تصنيف الخدمات المصرفية

هناك عدة تصنيفات ولكن سيتم التطرق إلى التصنيفات الأكثر إستعمالا ووضوحا حيث يمكن تصنيف الخدمات المصرفية كما يلي:

**1. خدمات مصرفية ميسرة:** هي الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى إحتاجها ولا يلاقي أي مشكلة في الحصول عليها لكونها متاحة وسهلة المنال، كخدمات السحب والإيداع وإستخدام البطاقات الذكية البنكية وذلك من خلال إستخدام الأجهزة والمعدات المتوفرة في البنك وخارجه، أو حتى الإتصال بالهاتف أو من خلال الأجهزة الإلكترونية المتاحة والمنتشرة في أماكن مختلفة من المنطقة وغالبا ماتكون أجورها منخفضة نسبيا، أو أنها تقدم مجانا أي دون مقابل، إذ تلجأ البنوك إلى تقديمها بصور عديدة ومختلفة طمعا في إرضاء زبائنها، ويلاحظ أنها تتكرر بإستمرار يوميا، أسبوعيا، ووقت الحاجة تبعاً لشكلها ونوعها؛

**2. خدمات تسوق:** غالبا مايبدل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لا يتكرر إستخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا أو قد يكون إستخدامها وقت الحاجة أو في مواسم معينة أو في حالات معروفة. قد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معينة ومعروفة أو أن الخدمة لا تقدم إلا في وقتها ولا تتاح في وقت آخر، فالقروض لا تمنح على نحو عشوائي دون شروط معينة وإنما تتطلب توافر جوانب معينة تمكن من تحقيق القرض كالقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الإعتبارات الأخرى؛

**3. خدمات خاصة:** هذه الخدمات قد لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر، فبعض البنوك لا تقبل الودائع أو فتح حسابات إليها إلا من خلال تحميل الزبون مقابل هذه الخدمة، أو أن تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية من الزبون وعلى نحو مفهوم،

<sup>1</sup> تيسير العجاردة، "التسويق المصرفي"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 32-33.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

مثال: قروض استثمارية أو إدارة إستثمارات، إذ تتم تصاميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجته لها على النحو الذي يراه مناسباً لعمله أو نشاطه<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: مداخل تطوير الخدمة المصرفية

تعمل البنوك مثل كافة أنواع المؤسسات الأخرى على الإستمرار والنمو في السوق بتقديم كل ماهو جديد لإشباع حاجات العملاء اللامتناهية والمتجددة، ومن أجل هذا تعمل البنوك على تطوير الخدمات المصرفية القائمة وإستحداث خدمات جديدة ومبتكرة لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق وستتطرق لذلك من خلال هذا المطلب.

### أولاً: مفهوم تطوير الخدمة المصرفية وأهميتها

يمكن القول بأن تطوير الخدمات المصرفية ذو أهمية بالغة يتأثر بمتغيرات متعددة وفيما يلي نتطرق إلى مفهوم تطوير الخدمات المصرفية وأهميتها:

**1. مفهوم تطوير الخدمة المصرفية:** المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إدخال وإضافة مزايا جديدة لها بما يتماشى وإحتياجات الزبائن، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، مثل إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمة أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى الزبائن، إستحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالية للبنك، مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من العملاء.

**2. أهمية تطوير الخدمة المصرفية:** إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن البنك يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات الزبائن في تغير دائم وعلى البنك ملاحقة تلك التطورات والتغير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية والإستمرار في ظل المنافسة.

إن جهود البنك المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار الإستراتيجية الشاملة للبنك، وذلك بالإهتمام بالإبتكار والتجديد في الخدمات المصرفية، وتنبع أهمية الإبتكار من مجموعة الإعتبارات الآتية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup>عليوش عبد المالك، "أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص07.

<sup>2</sup>الأعرج خيرة، رفاق نور الهدى، "أثر جودة الخدمات المصرفية في إكساب ميزة تنافسية للبنوك"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2010، ص59.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- التغيير المستمر في أذواق ورغبات الزبائن، الذي يؤدي بتطوير الخدمات المصرفية أن تصبح كضرورة لضمان الإستمرار في السوق وجلب زبائن جدد؛
- الإستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن؛
- مواجهة المنافسة المقدمة في السوق المصرفية، حيث تعتمد المنافسة بين البنوك على جوانب الابتكار والتطوير وإيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبائن.

### ثانيا: مراحل تطور الخدمات المصرفية

مرت الخدمات المصرفية بالعديد من المراحل، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة وإنتشار فروع الكثير من البنوك في معظم دول العالم، ولاشك أن هذا التحول الكبير في الخدمات المصرفية أو في الصناعة البنكية بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الإقتصادية في دول العالم المختلفة، فمن الممكن تلخيص مراحل تطور الخدمات المصرفية على النحو التالي:

**1. التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية:** تعددت وتنوعت الخدمات والأنشطة التي تقوم بها البنوك سواء في الدول المتقدمة أو الكثير من الدول النامية ويمكن تلخيص ذلك فيما يلي:

- شراء أو إنشاء أو إدارة شركات صناعية، تجارية، زراعية وخدمية أو المساهمة فيها؛
- إنشاء العديد من الفروع للبنك الأم الذي يقدم خدمات مصرفية تقليدية (إقراض، إيداع، حسابات جارية، تحويلات نقدية... إلخ) في كل المقاطعات والمدن؛
- دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بالحاسبة الآلية، الإستثمار المشترك، السمسرة وكتابة أو إصدار عقود التأمين بأنواعها المختلفة؛
- تقديم كافة الخدمات الخاصة بالسفر والسياحة؛
- التعامل في كافة أنواع العملات (البيع والشراء)؛
- تقديم كافة الخدمات الخاصة بالتكنولوجيا ونظم المعلومات؛
- تنظيم وإدارة كل ما يتعلق بتقديم و صرف المعاشات والمنافع الإجتماعية التي يحصل عليها الأفراد من الدولة؛

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

• التعامل مع كافة أنواع الأوراق المالية وما يرتبط بها من أنشطة؛

• تقديم تسهيلات للشركات التجارية التي ترغب في إصدار بطاقات الضمان لعملائها كوسيلة لترويج

مبيعاتها؛

• المتاجرة في المواد الخام والسلع المختلفة.

**2. التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية:** من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات

المصرفية هي التوسع في استخدام التكنولوجيا وهذا ما أدى إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء

البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير

في حجم المعاملات المالية، وإمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة في أي فرع من فروع بنك

معين، وفي أي منطقة من المناطق داخل الدولة المعينة دون الحاجة إلى الإتصال بالفرع الذي قام العميل

بفتح حساب فيه. كما أن العميل يستطيع معرفة رصيده ومجموع تفاصيل مسحوباته وتواريخها والحصول

على مبالغ نقدية في ظرف بضعة دقائق.

كذلك من مظاهر التقدم في تكنولوجيا الخدمات المصرفية هي ظهور البنوك الآلية وإدخال خدمات

الحاسب في الشبايك بطريقة أون لاین سيستم كما هو الحال الآن في مصارف أوروبا وأمريكا وبعض

المصارف الأجنبية في الدول النامية.

**3. النمو عن طريق الإندماج:** لتحقيق هدي النمو والتوسع تلجأ بعض البنوك الكبيرة خاصة في الدول

المتقدمة إلى الإندماج مع بعضها البعض لتكوين مجموعات بنكية تقدم سلسلة من الخدمات المصرفية

المتكاملة وتحقق تغطية شاملة للبلد المعين، هذا بالإضافة إلى غزو أسواق الخدمة المصرفية في خارج الدولة

المعينة.

**4. التدويل:** تتجه البنوك في الوقت الحالي إلى تدويل أنشطتها أي غزو أو إنتقال الخدمات المصرفية خارج

حدود البلد الأم في هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن الأسباب قد تكمن وراء تدويل نشاط البنوك التي

تشابه إلى حد كبير مع نظيراتها الخاصة بغزو الشركات الدولية متعددة الجنسيات لأسواق جديدة ويكون



## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

ذلك إما عن طريق الإستثمار المباشر أو غير المباشر وكما عليه الحال بالنسبة للشركات متعددة الجنسيات نجد أيضا البنوك متعددة الجنسيات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ساعد جمال، شاكر عبد الكريم، "التسويق المصرفي الإلكتروني كأداة مستخدمة لتحسين الخدمات في البنوك التجارية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2010، ص-ص: 25-27.

### المبحث الثاني: مفاهيم عن التحديث المصرفي

تعتبر التغيرات التي طرأت على الإقتصاد العالمي في مختلف الأصعدة ذات تأثير كبير على البنوك باعتبارها الدعامة الأساسية لأي إقتصاد، فلقد وجدت البنوك التجارية نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها إثبات وجودها، وذلك من خلال تحسين أدائها وتطوير مستوى خدماتها، وتحديثها لمواجهة متطلبات المحيط البنكي الجديد الذي أصبحت تزاوّل نشاطها فيه.

### المطلب الأول: التحديث المصرفي مفهومه، أساليبه ومبرراته

يتميز العصر الحاضر بكونه عصر الكيانات الإقتصادية الكبرى، لذلك يعد التحديث وتطوير الخدمات من أهم التحولات التي شهدتها القطاع المالي والمصرفي عالميا، وأحد التحديات للقطاع المصرفي الذي من شأنه تعزيز القدرة التنافسية وتدعيمها على الإستخدام المتزايد للتكنولوجيا المتقدمة، وما يتولد عنها من منتجات مالية ومصرفية مبتكرة.

### أولا: مفهوم التحديث المصرفي و أساليبه

يعد تحديث الخدمات المصرفية ضرورة لا بد منها في ظل المتغيرات التي إجتاحت البيئة المالية الدولية، وفيما يلي سيتم التطرق إلى مفهوم التحديث المصرفي وأساليبه.

**1. مفهوم التحديث المصرفي:** قامت الأدبيات الإقتصادية الغربية بربط مفهوم التنمية بمفهوم التحديث، والذي إكتسب معنى التغيير، التطوير والإرتقاء، وبذلك أصبح أداة منهجية للإرتقاء بمشروع من مستوى إلى مستوى أعلى منه<sup>1</sup>.

وعليه فالتحديث بالمفهوم الغربي يندرج ضمن مستويات الإستراتيجية العامة للتنمية، حيث يعتبر عامل ذو قوة وفعالية للصراع ضد حالة التخلف وفتح مختلف المؤسسات على العالم، كما يعتبر دراسة شاملة للتغيرات الإقتصادية مع وضع التعديلات والطرق الواجب إعتماؤها لمسايرة هذا التغيير، بالإضافة إلى

<sup>1</sup> نور الدين بومهرة، "ملاحظات حول فشل سياسات التصنيع والإستراتيجيات في العالم الثالث - حالة العالم العربي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أحمد منتوري، قسنطينة، الجزائر، العدد 04، 12 نوفمبر 1999، ص 25.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

إعتبره نظرية ديناميكية، وعليه ومن خلال هذا التعريف يمكن إبراز المواضيع التي يعالجها التحديث ويبحث فيها والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

- التغييرات الإقتصادية التي طرأت والتي ستطرأ؛
  - التعديلات التي لا بد أن تحدث والتي تمكن من إستيعاب هذه التغييرات؛
  - التنبؤ بالتطور الذي يطرأ مستقبلاً؛
  - رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع بالتأثير على مجرى تطوره مستقبلاً، في ضوء ما تحصل عليه السلطات من المعرفة العلمية حول تغيرات هذا القطاع.
  - ويتوقف نجاح تطوير الخدمات المصرفية على ثلاث دعائم أساسية وهي<sup>2</sup>:
  - تطوير الكفاءات البشرية بإعتبار أن الخدمات المصرفية تعتمد على العنصر البشري، وبالتالي أي تطوير لا بد أن يمثل العنصر البشري الأساس والمنطلق فيه؛
  - تطوير الأساليب والإجراءات والمنافذ التي تمر بها الخدمة إلى العملاء؛
  - التطوير المستمر في التكنولوجيات المستخدمة في البنوك بإدخال كل التقنيات والأنظمة الإلكترونية التي أصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على الإستثمار فيها من أجل تطوير طرق تقديم خدماتها.
- ومنه يمكن إعطاء مفهوم شامل للتحديث المصرفي فالمقصود به الرفع من مستوى الخدمات وتجديدها وتطويرها وذلك من خلال تطبيق تقنيات حديثة في تسيير البنوك مساهمة للتوجهات العالمية، وإدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى وإحتياجات الزبائن، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات.

**2. أساليب التحديث:** إن عملية التحديث التي مست النظام البنكي لا تحدث عشوائياً وإنما تتم بإتباع مختلف الأساليب والتي تتمثل فيما يلي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> صالح مفتاح، "العولمة المالية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد 02، جوان 2002، ص 211.

<sup>2</sup> محمود صبح، "الإبتكارات المالية"، دار الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 1998، ص 78.

<sup>3</sup> كمال رزيق، عبد الحليم فضايبي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مجمع النصوص العلمية للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات -، جامعة حسينية بن بوعلي، شلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 377.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

• تحسين الإدارة: يتم ذلك من خلال توظيف الموظفين المؤهلين وذوي التكوين الكفاء والخبرة العالية، وجعل الإدارة رشيدة ومسؤولة وتتمتع بثقة كبيرة من طرف الجمهور بالإضافة إلى التشديد على القوانين والتنظيمات والرقابة لكشف الأخطاء والتجاوزات المهنية؛

• حسن التسيير: يتم من خلال تطوير الإجراءات، الخطوات والمراحل التي يتعين أن يمر بها الزبون حتى يحصل على الخدمة، لتصبح أكثر بساطة وأعلى درجة من السهولة؛

• تحديث الخدمات: وذلك من خلال رفع مستواها وتحديثها وتنويعها بحسب إحتياجات ورغبات الزبائن، عن طريق تطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية، وذلك بزيادة تشكيلة الخدمات وتطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية.

مما سبق يمكن القول بأن تحديث الخدمات المصرفية يتمثل في الرفع من مستوى هذه الخدمات وتحديثها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك، فعملية إنقاذ البنوك التجارية تتطلب التحديث والإرتقاء إلى المستويات العالمية في المردودية والكفاءة<sup>1</sup>، وعلى البنوك تحسين أدائها في العمليات المصرفية الأساسية وفي الخدمات الجديدة لأن الخطوات القادمة لإصلاح القطاع المصرفي يستعين بشكل خاص بتحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع وفي رفع مستوى الإدارة في البنوك لأنه لم يعد مجرد وسيلة تناسب من خلالها الودائع والمسحوبات، وإنما أصبح ملزماً بتقديم خدمات أكثر تنوعاً، وفي أماكن متباعدة جغرافياً وعلى مدى ساعات عمل أطول من المعتاد سواء كان ذلك نهاراً أو ليلاً<sup>2</sup>. إضافة إلى إدخال الأجهزة الإلكترونية في مجال أداء الخدمات المصرفية، وليس شرطاً أن يكون التطوير قائماً على إدخال خدمات مصرفية جديدة تماماً، ولكنه يمكن أن يقوم على تطوير خصائص مواصفات الخدمة الحالية.

### ثانياً: مبررات التحديث

إن التوجه إلى تحديث المؤسسات المالية والمصارف توجه لا بديل عنه في ظل العولمة المالية والمصرفية، وتعدد حاجات المجتمع بحيث أصبح بحاجة إلى مزيد من الخدمات المصرفية الجديدة وأكثر تنوعاً، وإلى أدوات إستثمارية تدر لهم عائداً مالياً مناسباً، وعليه يمكن حصر مبررات التحديث فيما يلي:

<sup>1</sup> مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 2001، ص290.

<sup>2</sup> محسن أحمد الحضري، "التسويق الدولي"، دون دار النشر، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 1999، ص213.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

1. **العملة المالية:** يمكن القول أن صياغة تعريف دقيق للعملة المالية يعد مسألة شاقة نظرا إلى تعدد تعريفاتها والتي تتأثر بإنجازات الباحثين و إتجاهاتهم إزاء العملة المالية<sup>1</sup>.

غير أنه من بين تعاريف العملة المالية، التعريف القائل أنها الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالإنفتاح المالي مما يؤدي إلى التكامل وإرتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي، من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال.

فالعملة المالية تتضمن تحرير المعاملات التالية<sup>2</sup>:

- المعاملات المالية المتعلقة بالإستثمار في سوق الأوراق المالية؛
- المعاملات المتعلقة بالإستثمار الأجنبي المباشر؛
- المعاملات الخاصة بالإئتمان التجاري والمالي والضمانات، الكفالات والتسهيلات المالية التي تشمل التدفقات الداخلة أو التدفقات الخارجة؛

● المعاملات المتعلقة بالبنوك التجارية (العملة المصرفية).

وقد ساعدت على تطوير العملة مجموعة من العوامل هي<sup>3</sup>:

- ظغوط تحرير التجارة التي أدت إلى النمو السريع في قيمة وحجم العمليات التجارية الدولية، مما تولد عنها خلق فرص جديدة للإستثمار الدولي، وبالتالي البحث على أساليب جديدة للتمويل؛
- ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة؛

● إن العملة المصرفية طريق جديد لتحقيق عائد إقتصادي سريع ومرتفع؛

- تحرير النشاط التمويلي من المخاطر الغامضة والصريحة، التي تؤثر على الإدخار العالمي ومعاملات

المؤسسات والأفراد.

2. **تحسين الخدمات المقدمة وزيادة ربحية البنك:** لإستخدام التكنولوجيات المتطورة وتطبيق التقنيات

والخدمات الحديثة في مختلف ميادين الإقتصاد مزايا عديدة فإدخالها في البنوك يحقق عدة أهداف أهمها<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> السيد يس، "مفهوم العملة - العرب والعملة-"، مركز دراسات الوحدة العربية، دون بلد النشر، الطبعة الثانية، ديسمبر 1998، ص25.

<sup>2</sup> كمال رزق، عبد الحليم فضايلى، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص375.

<sup>3</sup> رشيد بوعافية، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري - آفاق وتحديات-"، (رسالة ماجستير في الإقتصاد، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم

التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدية، غ.م) الجزائر، ديسمبر 2005، ص174.

<sup>4</sup> مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص293.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- الكفاءة في الأداء: إستعمال هذه التقنيات يمكن البنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزبائنهم دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين، بالإضافة إلى تقليص وقت إنجاز المعاملات؛
  - تخفيض التكلفة: إدخال التقنيات الحديثة في إجراء المعاملات المصرفية يؤدي إلى تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين البنوك؛
  - تحرير الزبائن من القيود الزمنية والمكانية: بعد تحديث العمل المصرفي يصبح بالإمكان التعامل مع البنوك وإجراء المعاملات وتلقي الخدمات من أي مكان خارج مقراتها، وفي أي وقت خارج أوقات العمل الرسمية؛
  - تقديم خدمات جديدة: يؤدي تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين البنوك من تقديم خدمات لزبائنهم لم تكن معروفة من قبل، كما تتيح لهم الإستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم.
3. قوة المنافسة: نظرا لشدة المنافسة تصبح المؤسسات المالية والمصارف تحرص على المردودية التي تساعدها على الزيادة في مواردها الخاصة، إضافة إلى ذلك فإن البنوك الخاصة مطالبة بحكم المنافسة بمراقبة وكالاتها ومراعاة مطالب المساهمين، وخطر الإستحواذ عليها من مؤسسة أكبر، وبالتالي لا بد على البنوك تحقيق المردودية. ومن الخصائص الملاحظة بحكم تحديث البنوك وجعلها أكثر منافسة هي ما يعرف بتصنيع الخدمات البنكية سواء في مجال وضع المخططات أو الإنتاج أو التوزيع، إلا أنه في الحقيقة توجد فروق ذلك أن المؤسسات البنكية هي في الواقع مستودعات للإدخار وتعتمد بالدرجة الأولى على الثقة ولها دور متميز، لذا يجب عليها إتخاذ الحيطة والحذر.

### المطلب الثاني: دوافع ضرورة التحديث المصرفي

نظرا للضغوطات التي تواجهها المصارف في الوقت الراهن من تبني إقتصاد السوق، وتحرير تجارة الخدمات المالية التي أدت إلى فتح المجال للمنافسة وزيادة حدتها، الأمر الذي دفع بالبنوك إلى ضرورة تحديث خدماتها وتطويرها وفيما يلي نتطرق إلى ضرورة ودوافع ذلك.

#### أولا: دوافع التحديث

هناك دوافع كثيرة تدفع إلى تحديث خدمات البنوك التجارية نذكر من بينها:

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

1. فقدان الإحترافية: يقصد بفقدان الإحترافية الخضوع الدائم للسلطات في إتخاذ القرارات خصوصا المتعلقة بمنح القروض للمؤسسات العمومية، إضافة إلى التمييز في التعامل مع القطاع الخاص مقارنة بالقطاع العام.

فبالنسبة للخضوع الدائم للسلطات يعني أن البنوك مازالت أداة في يد الدولة، بحيث يوجه التدفق المالي للمؤسسات العمومية حتى يسمح بتخصيص الموارد للإستثمارات ولا يوفر البنك إلا جزء من هذه الموارد خلال تقديم قروض على المدى المتوسط، وبالتالي فإن مفهوم الخطر في حد ذاته غير موجود في العلاقة بين البنك والزبائن العموميين، ويصبح صاحب البنك أمين صندوق تتمثل مهمته الرئيسية في توفير حاجات تمويل مشاريع التنمية.

أما العلاقة غير العادية بين البنوك والقطاع الخاص فنعني بها الثقة ويتم التشكيك في كل دعم مالي قد يعود بالفائدة على مشروع ما حتى ولو كان معتمد في إطار قانون الإستثمار.

ومن هنا يمكن إبراز عدم إحترافية الجهاز المصرفي من خلال مجموعة الإنتقادات التالية<sup>1</sup>:

- التمييز في تقديم القروض؛
- الآجال الطويلة للرد على طلبات التمويل؛
- إستناد القرارات لمعايير مرتبطة بالضمانات قبل أي إعتبار آخر؛
- صعوبة الحصول على القروض البنكية بسبب البيروقراطية؛
- إفراط في حجم القروض الممنوحة على شكل سحوبات على المكشوف للمؤسسات العمومية التي تتمتع بوضعية مالية تسمح لها بالحصول على القرض المصرفي بالرغم من إجراءات التطهير المالي التي إتخذتها السلطات العمومية؛
- غياب عملية الخصم في بعض البنوك.

2. عدم فعالية المنظومة المصرفية: يمكن تحليل نجاعة وفعالية المنظومة المصرفية بالنسبة للبنوك على

مستويين:

<sup>1</sup> عامر بشير، "التحديث البنوك التجارية"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البلدية، غ.م)، الجزائر، سنة 2005، ص-ص: 24-25.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

أ. المستوى الأول: عدم الفعالية المالية: تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها والمعلومات التي تضعها في متناول الزبائن، وتقتضي هذه المسألة أن يأخذ بعين الاعتبار تنوع الخدمات المقدمة التي تلبي بشكل أفضل حاجات جميع الأعوان الإقتصاديين. وعدم فعالية هذه المنظومة راجع لكونها بقيت جامدة حول منتوجات قديمة (جمع الإدخار، منح القروض)، وإرتفاع كلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها وكل هذا ناتج عن عدة أسباب هي<sup>1</sup>:

- ضعف تشكيلة الخدمات المقدمة وقلة المنافسة المصرفية؛
- قلة أشكال التكنولوجيا فيها كإستعمال أجهزة الإعلام الآلي وإستعمال الموارد البشرية بكثرة لمعالجة العمليات التجارية؛

- عدم إستجابتها لمقتضيات الأمن والدقة والفعالية التي يتطلبها النظام البنكي؛
- إكتظاظ الزبائن والعجز الكبير في مراقبة وتدقيق الحسابات الداخلية مما ينعكس على رداءة الخدمات الأساسية المقدمة؛

- عدم السيطرة على المخاطر في وقتها الحقيقي.

إن التأخر المسجل في هذا الميدان الحساس يجب أن تحدد له إستراتيجية تنفيذ ذات دقة وسرعة وترصد له الوسائل البشرية والمادية والتقنية اللازمة، لأن التكنولوجيا في الوقت الراهن ضرورة ملحة لكل المؤسسات المصرفية كي تحقق قيمة مضافة وتقلص النفقات وتسيطر عليها.

ب. المستوى الثاني: عدم الفعالية الإقتصادية: تعتبر منظومة الوساطة فعالة إذا قامت بتسيير جيد لنظام الدفع، وخصصت الموارد تخصيصا جيدا ويقصد بتخصيص الموارد العملية التي بموجبها يتم توزيع الأموال المتاحة للبنك على بنود الإستخدامات المختلفة، وبطريقة تضمن الملائمة بين الإحتياجات من السيولة وتحقيق الربحية أو العائد. وتعود أسباب ضعف جمع الأموال إلى ما يلي<sup>2</sup>:

- عدم وجود إستراتيجية واضحة لتشجيع الإدخار من قبل البنوك؛
- إفتقاد المنظومة المصرفية إلى موارد فورية وكذلك موارد في آجال محددة؛

<sup>1</sup> المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي، "إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية"، تقرير السداسي الأول، الدورة السادسة عشر، نوفمبر 2000، الجزائر، ص 60.

<sup>2</sup> كمال رزيق، عبد الحليم فضابلي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص 374.



## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

● نقص ثقة الجمهور في البنوك، خاصة في ضمان ودائعهم في حالة الإفلاس أو سحب الإعتماد من البنك (حالة بنك خليفة)؛

- البيروقراطية والصعوبة في فتح الحسابات الجارية وفي تلقي شيكات؛
- نقص الثقة في الشيك، من خلال إستعمال النقد في التعاملات التجارية؛
- عدم وجود سعر فائدة قابل للتفاوض على المبلغ المودع؛
- ضعف كبير في الهياكل والوكالات البنكية خارج المدن الكبرى.

**3. إنحرافات المنظومة البنكية:** حيث أصبحت البنوك لا تمارس صلاحياتها الأساسية المتمثلة في إتخاذ القرار فيما يتعلق بمنح القروض ويبقى القطاع العمومي لا يبالي بمستوى القروض وتكاليفها، حيث أن لا الأحكام التي تضمنتها القوانين ولا النصوص الصادرة إستطاعت المساس بالحق الذي يعتبر غير قابل للتقادم والمتمثل في حق الحصول على القروض المالية في جميع الحالات، ونوجز بعض هذه الإنحرافات فيما يلي:

أ. **عجز التأطير المؤسسي:** يقصد به عدم تحديد صلاحيات وواجبات كل من المؤسسات العمومية والبنوك لعدم إحترام القوانين المتعلقة بالإستقلالية الصادرة في 1988.

إن عجز المؤسسات العمومية وحاجات التجديد ترك هذه الأخيرة وجها لوجه مع البنوك في موقف غير متكافئ، حيث يجد البنك نفسه أمام حلين إما يرفض المساعدات أو يستمر في تقديمها ويصبح بذلك مشجعا لسوء التسيير. والإستمرار في تقديم المساعدات يساعد الكثير من المؤسسات العاجزة ولكنه يهدد كيان البنك نفسه وقد يؤدي إلى ضياع ودائعه الخاصة بزبائنه.

ب. **عجز التأطير البشري:** ونعني بها عجز في العمالة المؤهلة والكفاءة لمهنة البنوك والقادرين على إستيعاب الإيداعات، وبالتالي يطلب من القطاع بذل جهود للتكيف مع التطورات الحاصلة وضرورة تعزيز صفوفه على مستوى عالي. فرغم الجامعة التي تعمل كل ما بوسعها من أجل تخرج دفعات بتكوين جيد ومؤهلين ليصبحوا إطارات في المستقبل إلا أن هذا غير كافي بسبب نقص التكوين في المجال البنكي وحتى يحض البنك بإطارات متخصصة في هذا المجال لابد من وجود تعاقد بينه وبين الجامعات لتكوين إطارات سامية في المجال المصرفي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي، "إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص 83.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

ج. ضعف الرقابة: فقدان الإحترافية ونقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم عمليات القرض تعتبر مصدرا للسلوكيات الجانحة والتصرفات المنحرفة والتعسفات في إستعمال الوظيفة، مما أدى إلى ضعف الرقابة على نشاط البنوك التجارية.

### ثانيا: ضرورة التحديث المصرفي

يسعى كل بنك إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد كما يحاول الحصول على أكبر حصة ممكنة من الزبائن في السوق المصرفية، وإقتطاع أكبر نسبة تعامل في السوق ذاتها، كما يسعى إلى إكتساب الثقة والسمعة لدى الجمهور، وفي الوقت ذاته يسعى إلى تحقيق ما يلي:

- أكبر قدر ممكن من الدقة التي لا تسمح بوجود أي خطأ؛
- السرعة التي تختصر الوقت إلى أقل درجة ممكنة؛
- الفعالية التي تلبي حاجات الزبائن إلى أعلى درجة ممكنة.

ولا سبيل إلى الوصول لذلك دون القيام بتحديث وتطوير خدماته التي يقدمها، وإضافة الجديد وبشكل مستمر<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: سياسات و مصادر التحديث المصرفي

يخضع التحديث في البنوك إلى منظومة إبتكارية حيث يهدف إلى جعل التعامل مع البنوك ذو متعة حقيقية ملموسة، وهي عملية لا تتحقق إلا بمزيد من الإشباع للإحتياجات والرغبات بما يؤدي زيادة العائد والمردودية، ومن هذا المنطلق يتم تحديد السياسات والمصادر الخاصة بالتحديث المصرفي.

### أولا: سياسات التحديث المصرفي

تتمثل سياسات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في العديد من النقاط الموجزة فيما يلي<sup>2</sup>:

**1. توسيع نطاق الخدمات:** يتم هذا التوسيع بإضافة خدمة أو مجموعة من الخدمات الجديدة إلى نطاق الخدمات المصرفية والمنتجات التي يقدمها البنك إلى زبائنه، وذلك من أجل تكثيفها وتنويعها، فتوسيع نطاق

<sup>1</sup> كمال رزيق، عبد الحليم فضالي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص 375.

<sup>2</sup> بريس عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2006، ص-ص: 242-243.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

الخدمات الجديدة يجب أن يؤدي إلى إشباع رغبات الزبائن أكثر من مجموع الخدمات القديمة، كما يجب أن تتسم هذه الخدمات الجديدة بالتميز والحداثة وغير ذلك فسوف تضاف كرقم لا غير إلى الكم الهائل من الخدمات المصرفية القائمة.

**2. إحداث تغيير أو إجراء توسيع في الخدمات المصرفية:** يمكن تعزيز الخدمة المصرفية دون الحاجة إلى إحداث تغيير جوهري على الخدمات القائمة، مثل زيادة المبلغ المضمون ببطاقة الإئتمان المضمونة الدفع، أو توسيع عدد التجار الذين يقبلون بطاقات الإئتمان المصدرة من قبل البنك لصالح الزبائن. إن هذه السياسة من سياسات تطوير الخدمات المصرفية تهدف إلى منح مزايا إضافية للخدمات القائمة من أجل تلبية إحتياجات الزبائن، وضمان ولائهم حتى لا يتعاملون مع البنوك المنافسة.

**3. إعادة تصميم الخدمة من حيث عناصرها ومواصفاتها:** يعتمد من خلال هذه السياسة إعادة تقييم الخدمة من جديد حسب إحتياجات ورغبات الزبائن، أخذا بعين الإعتبار التطوير الحاصل لدى البنوك المنافسة، مع التركيز على رغبات العملاء، وكذلك المواصفات الظاهرة للخدمة وتمييزها وإحداث تغيير في طريقة تقديمها للزبائن.

**4. التحديث بالدمج:** حيث يتم دمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة جديدة، وكلما كان البنك يتمتع بالحيوية، كلما كانت عمليات التطوير جيدة وتأتي ثمارها من حيث الإحتفاظ بالزبائن الحاليين أو جذب زبائن جدد ويبقى منهج التطوير بالإضافة أكثر المناهج إستخداما في البنوك التجارية.

### ثانيا: مصادر التحديث المصرفي

يستند تحديث الخدمات المصرفية إلى مصادر داخلية وأخرى خارجية لتطوير هذه الخدمات نوجزها فيما يلي:

**1. المصادر الداخلية:** تعتبر أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية البنك بالعديد من الأفكار المبدعة والجديدة والتي يمكن أن يستفيد منها في تصميم وتقديم خدمة بنكية أكثر إشباعا لإحتياجات الزبون<sup>1</sup>،

<sup>1</sup> عامر بشير، "تحديث البنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص59.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

وتتضمن كافة المصادر داخل البنك التي يمكنها إعطاء أفكار لتطوير العمل المصرفي، أو لتنمية الخدمات المصرفية نفسها وأهمها ما يلي:

● **إدارة التسويق:** وتتم عن طريق قيام البنك بدراسات تحليلية لكل من السوق المصرفي، إحتياجات ورغبات الزبائن، أساليب تقديم الخدمات البنكية وما طرأ عليها من تحسينات وتطويرات؛

● **إدارة البحوث والتطوير بالبنك:** حيث تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث والدراسات وعلى ضوءها تقدم إقتراحات لتطوير الخدمات البنكية الحالية أو إدخال وإقتراح خدمات جديدة؛

● **مديرو البنوك أو الإدارة العليا للبنك:** يمكن لمديري البنوك ورؤساء مصالحتها نتيجة معايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك ومعرفتهم بها التقدم بإقتراحات لتطوير الخدمات البنكية، حيث تقع على عاتقهم مسؤولية إتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالتحديث والبحث المستمر لجعل البنك يقدم خدمات أكثر تنافسية؛

● **موظفو البنوك:** نتيجة إحتكاكهم المباشر مع الزبائن، يتم التعرف على الإنطباع المتولد لدى الزبون عن الخدمة، أي مدى ملاءمتها لإشباع إحتياجاته ورغباته، ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ومن هنا يفضل دائما فتح الباب أمام أصحاب الأفكار المبدعة من العاملين في البنك لكونهم من أقدر المصادر على تقديم مقترحات جديدة.

**2. المصادر الخارجية:** وتتضمن هذه الفئة كل الأطراف الخارجية المتعاملة مع البنك أي محيط البنك ومن أهم هذه المصادر نجد:

● **زبائن البنك الحاليين:** عن طريق التعبير عن آرائهم وإقتراحاتهم فيما يخص الخدمات المقدمة إليهم، ويكون إما شفهيًا مع المتعاملين معهم من موظفي البنك أو كتابيًا للمسؤولين بالبنك من خلال صندوق الإقتراحات الذي يعد من أهم عوامل تشجيع الزبائن على إعطاء آرائهم وأفكارهم التي يجب الإهتمام بتحليلها وإستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو تطوير وتحسين الخدمات المالية التي يقدمها البنك؛

● **البنوك المنافسة:** كثيرا ما يعتمد البنك عند تطوير خدماته المصرفية التي يقوم بتقديمها على دراسة ما تقوم به البنوك المنافسة بتقديمه لزبائنها في السوق، بل إن بعض البنوك تنتظر نجاح هذه الخدمة من عدمه، فإذا ما ثبت نجاحها سارعت البنوك لتبنيها وقامت بالتقليد، سواء بتقديم نفس الخدمة أو مع تحسينات؛

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- معاهد البحث العلمي: كثيرا ما تهتم الرسائل الجامعية بالنشاط المصرفي ودراسة الخدمات المصرفية، تحليلها ونقدها وإقتراح تطويرها، وفقا لما إستخلصه الباحث من نتائج بحثه لتطويرها، وبذلك تكون الرسائل الجامعية، الأبحاث والدراسات مصدرا هاما من مصادر تطوير الخدمات البنكية وعلى البنوك العمومية تبني هذه الأبحاث وإستضافة الباحثين للتعرف على أفكارهم وإقتراحاتهم عن قرب وعن أفضل الطرق لتنفيذها؛
- شركات البحوث الخارجية: يمكن لهذه الشركات أن تقدم النصائح والإرشادات والخطط للبنوك لتطوير خدماتها، وكثيرا ما يتم ذلك بشكل تعاقدى، حيث يقوم البنك بالتعاقد مع هذه الشركات للقيام بالدراسات والبحوث التطويرية لما لديها من خبرات متخصصين في هذا الأمر.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

### المبحث الثالث: مسببات الخدمات المصرفية الحديثة

إن المتتبع لأحداث الساحة الإقتصادية العالمية يدرك مدى التطورات الإقتصادية والمالية التي تسارعت وتركت آثارا مضاعفة على مختلف الجوانب الإقتصادية، كما شهدت الساحة المصرفية العالمية العديد من المستجدات المتلاحقة وعرفت الكثير من التطورات التي إنعكست بدورها على إعادة صياغة النظام المصرفي العالمي، وقد بدأت تلك الملامح تتضح أكثر مع تجلي موجة العوامة المصرفية وتحديد الأنظمة المصرفية في كثير من الدول وكذا إتجاه البنوك إلى ميادين وأنشطة غير مسبقة من أجل تعظيم الربح والفرص والمكاسب.

### المطلب الأول: العوامة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي

لقد تسارعت التغيرات العالمية بصورة كبيرة مما أدى إلى تحول الإقتصاد العالمي إلى قرية صغيرة متنافسة، وقد نتج عن هذا مفهوم جديد ألا وهو العوامة، وقد إنتشرت على كافة المستويات الإنتاجية والتمويلية والمالية والإدارية، وتعددت أنواعها ومجالات تطبيقها، ولكن تبقى العوامة الإقتصادية منبع كل الأنواع والتي تنقسم بدورها إلى العوامة الإنتاجية والعوامة المالية، وسوف يكون تركيزنا منصبا على العوامة المالية خاصة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية، حيث صاحب فكرة العوامة المالية ظهور عدد من الأدوات المالية الحديثة التي أتاحت للمستثمرين إمتيازات عدة منها تنوع المحفظة الإستثمارية وكذا تغطية مختلف المخاطر المالية بالإضافة إلى المضاربة وبالتالي فإن فكرة التحديث كانت نتاجا للعوامة.

### أولا: العوامة المالية

تتضمن العوامة المالية تحرير المعاملات المتعلقة بالإستثمار في سوق الأوراق المالية وكذا الإستثمار الأجنبي المباشر، والمعاملات الخاصة بالإئتمان التجاري والمالي، والضمانات والكفالات والتسهيلات المالية الخاصة بالتدفقات الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى المعاملات المتعلقة بالبنوك التجارية (العوامة المصرفية)<sup>1</sup>. ولقد ساعدت على ظهور عملية العوامة مجموعة من العوامل هي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> بوخرص عبد الحفيظ، "حقيقة العوامة المالية و تحدياتها"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع إقتصاد التنمية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، غ.م)، الجزائر، سنة 2006، ص-ص: 33-34.

<sup>2</sup> كمال رزيق، عبد الحلیم فضایلی، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 375-376.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- ضغوط تحرير التجارة التي أدت إلى النمو السريع في قيمة وحجم العمليات التجارية الدولية، مما تولد عنها خلق فرص جديدة للإستثمار الدولي، و بالتالي البحث على أساليب جديدة للتمويل؛
- ثورة المعلومات والاتصالات الحديثة.

وتعد العولمة المالية في الوقت الحاضر أحد أوجه التحرير المصرفي والعوامل الدافعة له، فهي طريق جديد لتحقيق عائد إقتصادي سريع ومرتفع، لذا يمكن تعريفها على أنها: "النتائج الأساسية لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالإنفتاح المالي مما أدى إلى تكامل وإرتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود لتصب في أسواق المال العالمية بحيث أصبحت أسواق رأس المال أكثر إرتباطا وتكاملا"<sup>1</sup>.

ويمكن تفسير العولمة المالية في مجموعة من النقاط وهي<sup>2</sup>:

أ. صعود الأسهم المالية: وهي التي تولى إهتماما كبيرا لرأس المال المتجسد في صناعة الخدمات المالية بمكوناتها المصرفية وغير المصرفية، ونتيجة لذلك أصبح الإقتصاد العالمي تحركه البورصات العالمية؛

ب. بروز فوائض كبيرة في رؤوس الأموال: نتيجة الحركة الدائمة لهذه الفوائض أدى ذلك إلى وجود إدارات كبيرة غير مستثمرة، لذا إستوجب البحث عن منافذ لإستثمارها على الصعيد الدولي بما يدر مردود أكبر من الإستثمار المحلي؛

ج. ظهور الأدوات المالية الجديدة: مثل عقود الخيارات، عقود المبادلات، بالإضافة إلى الأدوات المالية التقليدية؛

د. التقدم التكنولوجي: يرتبط هذا العامل مع سابقه من حيث الدور الذي لعبته شبكات الإتصال ونقل المعلومات، خاصة في عالم يسوده التقدم التقني والتكنولوجي وقد سمح هذا الأخير من حيث تطبيقه في مجال الخدمات المصرفية إلى تنويع وتوسيع الخدمات بشكل غير مسبوق، مما ساعد في تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية؛

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد المطلب، "العولمة وإقتصاديات البنوك"، الدار الجامعية، مصر، د.ط، 2002-2003، ص 33.

<sup>2</sup> بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص-ص:

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

هـ. أثر سياسات الإنفتاح المالي: لقد كان للمؤسسات المالية الدولية على رأسها صندوق النقد الدولي دور هام في الدفع نحو المزيد من التحرر المالي والمصرفي، نتيجة لإرتباط زيادة تدفق رؤوس الأموال عبر الحدود وسرعة إنسيابها من سوق لآخر مع سياسة التحرر المالي الداخلي والخارجي.

### ثانيا: العولمة المصرفية

لقد تعددت التعاريف بتعدد المؤلفات التي تناولت أبعاد العولمة، غير أننا سنتناول العولمة من وجهة النظر المصرفية، بإعتبارها من أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنوك وبالتالي فالعولمة المصرفية هي: "حالة عالمية فاعلة ومتفاعلة لتخرج البنك من إطار المحلية إلى آفاق العالمية الكونية، وتدججه نشاطيا ودوليا في السوق العالمي بجوانبه وأبعاده المختلفة، وبما يجعله في مركز التطور المتسارع نحو مزيد من السيطرة والهيمنة المصرفية إذا ما كان يرغب في النمو والتوسع والإستمرار"<sup>1</sup>.

إذن العولمة من المنظور المصرفي هي إتجاه يجسد المنافسة والصراع بين البنوك، للبقاء في عالم تسوده التكتلات المصرفية العملاقة التي تسعى إلى السيطرة على السوق المصرفي العالمي من خلال التواجد في جميع نقاط العالم، وهي لا تعني تحلي البنك عن السوق المحلية، بل الربط والإنتقال بالنشاط المصرفي من الداخل إلى الخارج لضمان الإمتداد والتوسع المصرفي، وفي الوقت ذاته تفعيل وتطوير قدرات الإطارات البشرية والإستفادة من قدراتها الإبداعية.

إتخذت العولمة المصرفية أبعادا جديدة جعلت البنوك تتجه إلى أنشطة غير مسبوقة، وتوسعت نشاطاتها بهدف تعظيم الفرص وزيادة المكاسب والتحرك نحو البنوك الشاملة\*.

ومن هنا إرتبط مفهوم العولمة المصرفية بمفهوم الوفرة والإتاحة للخدمات التي تقدمها البنوك، وإكتساب قوة دفع جديدة للإنتقال بتقديم الخدمة المصرفية من الداخل إلى الخارج والإرتقاء بالمعارف المحلية إلى مستويات أكثر ديناميكية لضمان التوسع المصرفي.

<sup>1</sup> رقرير عادل، "تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة - دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري-"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2009، ص 12.

\* البنوك الشاملة: سيتم التطرق إليها بالتفصيل في المطلب الثالث.



## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

### ثالثا: آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي

إن للعولمة المالية آثار متعددة على الجهاز المصرفي في جميع دول العالم، فقد نتج عنها العديد من التغييرات المصرفية التي إنعكست على أداء البنوك وظهور كيانات مصرفية وتجمعات بنكية جديدة، والتي كان لها تأثير واضح على إتجاهات السوق المصرفي العالمي متعاظم النمو وسريع الانتشار<sup>1</sup>. وقد تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية.

#### 1. الآثار الإيجابية<sup>2</sup>: ومن أبرزها ما يلي:

أ. سهولة الوصول إلى مصادر التمويل وتقليل التكاليف حيث يظهر ذلك من خلال وصول طالب التمويل إلى الأسواق العالمية والمفاضلة بين الأسعار، والإقراض بالعملة الأكثر جاذبية والأقل شروطا، وذلك عن طريق الأنترنت أو السوق المالية وهذا ما يرفع من المشاريع الإستثمارية؛

ب. رفع جودة الخدمات المالية المقدمة والتي كانت نتاجا عن زيادة المنافسة بسبب إزالة الحواجز والعوائق بين الأسواق المالية؛

ج. تنوع النشاط المصرفي حيث وصل أقصاه عندما أضافت البنوك إلى نشاطها المشتقات المالية أخذت تتعامل مع العقود المستقبلية، والتي حققت مزايا تمثلت في التحكم والسيطرة على المخاطرة، تحسين معدلات الإقراض والإقراض وتوفير السيولة، إستكشاف الأسعار في السوق وتسهيل المعاملات للوصول إلى الأسواق المالية المختلفة؛

د. توزيع الأصول وتقليل المخاطر وذلك عن طريق إنتقال المشاريع الإستثمارية من المناطق والدول ذات المخاطر إلى الدول الأقل خطر التي تتميز بإستقرار في سياستها الإقتصادية، فإذا ما تعرض بلد ما إلى خطر معين فإن هذا الضرر لا يمس جميع المشاريع لأنها توجد في دول أخرى وبالتالي فإن المستثمر لا يخسر كل أمواله؛

<sup>1</sup> شامي رشيدة، "المنظمة العالمية للتجارة والآثار المرتقبة على الدول النامية حالة الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2007، ص 192.

<sup>2</sup> عبد الرزاق سلام عبد الرزاق، "النظام المصرفي الجزائري وآلية تحديثه في ظل العولمة"، مجلة الإقتصاد الجديد، جامعة المدينة، الجزائر، العدد 06، ماي 2012، ص 228.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

هـ. إحتدام المنافسة مع دخول شركات التأمين وشركات الأوراق المالية في تقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط المصرفي أدى إلى الزيادة من كفاءات الجهاز المصرفي وتحسين جودة الخدمة المصرفية، تخفيض التكاليف وتحسين الإدارة؛

و. خصوصية البنوك والتي تعتبر في معناها الواسع جزء من عملية الإصلاحات الهيكلية للقطاع العام في البنيان الإقتصادي من خلال تحسين كفاءة المؤسسات والأداء السياسي، والتي تتلخص دوافعها في مواجهة التحديات التي تواجه العمل المصرفي في ظل المتغيرات المصرفية العالمية والتكيف مع إتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار المنظمة العالمية للتجارة<sup>1</sup>.

### 2. الآثار السلبية<sup>2</sup>: تتمثل فيما يلي:

أ. إنخفاض سيادة الدولة أي فقدان إستقلاليتها بالنسبة في التحكم في سياستها النقدية وظهر هذا نتيجة الأزمات المالية؛

ب. تزايد مخاطر أنشطة تبييض الأموال؛

ج. مخاطر هروب الأموال الوطنية إلى الخارج وقد تضررت بها الدول العربية، حيث أصبح رجال الأعمال في هذه الدول يفضلون إستثمار أموالهم خارج بلدانهم لمجموعة من الأسباب، بالرغم من أن هذه الدول تعاني من إختلالات كبيرة في مؤشرات إقتصادها الكلي كزيادة عجز الحساب الجاري وزيادة حجم الدين؛

د. مخاطر التعرض لأزمات مالية وإضطرابات إقتصادية وما تتضمنه من تبييد وخسائر للموارد؛

هـ. إشتداد المنافسة في السوق المصرفية التي جاءت بها إتفاقية الجات(GATT\*) عام 1994 وتولت المنظمة العالمية للتجارة تطبيقها سنة 1995 ما أدى إلى إشتداد المنافسة في السوق المصرفية والتي أخذت ثلاث إتجاهات:

● **الإتجاه الأول:** المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها؛

● **الإتجاه الثاني:** المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى؛

<sup>1</sup>أحلام بوعبدلي، خليل عبد الرزاق، "تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (2000/1997)"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول المنظمة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات -، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 106.

<sup>2</sup>عبد الرزاق سلام عبد الرزاق، "النظام المصرفي الجزائري وآلية تحديته في ظل العولمة"، مرجع سبق ذكره، ص 229.

\* GATT: General Agreement on Trade and Tariffs.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- الاتجاه الثالث: المنافسة بين البنوك والمؤسسات غير المالية على تقديم الخدمات المصرفية.
- و. عدم قدرة الكيانات المصرفية الصغيرة على المنافسة.

### المطلب الثاني: التحرير المصرفي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

أدى التدخل الحكومي في الكثير من الدول إلى نوع من الكبح المالي، مما أدى للمناداة بالانتقال من الإقتصاد المخطط إلى الإقتصاد الحر (إقتصاد السوق)، إذ لا يمكن للإصلاح الإقتصادي أن يحدث إلا بالاهتمام بالقطاع المصرفي عن طريق تحريره وإدخال التكنولوجيا.

ويدخل التحرير المصرفي ضمن التطورات المصرفية العالمية التي تقوم على التحرر من القيود والعراقيل، إستعمال وسائل تكنولوجيا متطورة للاتصال والمعلومات، ومحرر للخدمات المالية والمصرفية.

### أولاً: مفهوم التحرير المصرفي و أهدافه

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التحرير الإقتصادي، ويعتبر أحد مكوناته الرئيسية في برنامج الإصلاح الإقتصادي فهو يهدف إلى خلق شروط المنافسة في السوق المصرفي.

**1. مفهوم التحرير المصرفي:** يمكن تعريف التحرير المصرفي بالمعنى الضيق، على أنه مجموعة الإجراءات التي تسعى إلى خفض درجة القيود المفروضة على القطاع المصرفي، أما بالمعنى الواسع فيشمل مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية، وتطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية، وإنشاء نظام إشرافي قوي<sup>1</sup>.

تقوم سياسة التحرير المصرفي على الثقة الكاملة في الأسواق، من خلال تحريرها من القيود الإدارية، وإخضاعها لقوى السوق ومعدلات الفائدة السائدة، بما يؤدي إلى زيادة الإستثمارات، بزيادة الإدخار والتحكم في الأسعار، والقضاء على الصعوبات التي تواجه عمل السوق.

فرغم النجاح الذي عرفته سياسة التحرير المصرفي في الدول المتقدمة، إلا أنه يشهد صعوبات عدة في تطبيقه في الدول النامية، نتيجة هشاشة الإقتصاد الذي يعاني من عبئ المديونية، فالدول النامية تلجأ إلى طلب القروض لتطبيق برامج الإصلاح والتنمية، وبالتالي أصبحت تابعة لصندوق النقد والبنك الدوليين من

<sup>1</sup> بن سعيد نادية، بوشعالة أمينة، "أثر تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص 22.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

أجل تحقيق الإستقرار الإقتصادي. ونتيجة لهذه الظروف رفضت بعض الدول تطبيق سياسة التحرير المصرفي، نظرا لأثارها السلبية على الإقتصاد، بالرغم من أنه يمكن تطبيق هذه السياسة شرط إلتزام الحيطه، الحذر والتدرج في تطبيقها ووضع رقابة على البنوك من طرف البنك المركزي، بحيث ليس المهم تطبيق سياسة التحرير المصرفي بل إدارتها بنجاح، والتمسك بالشروط الكفيلة بتحقيق الإستقرار الإقتصادي.

وتقوم عملية التحرير المصرفي على مبدأين هما: تمويل المشاريع بإستعمال القروض المصرفية، تحديد سعر الفائدة في السوق وفق عرض الأموال والطلب عليها للإستثمار<sup>1</sup>.

**2. أهداف التحرير المصرفي:** تتمثل أهداف التحرير المصرفي فيما يلي:

- تعبئة الإدخار المحلي والأجنبي لتمويل الإقتصاد وزيادة معدلات الإستثمار؛
- رفع فعالية الأسواق المالية المحلية وتمكين البنوك الوطنية من تطوير خدماتها وزيادة قدراتها التنافسية في الداخل والخارج؛

● تحرير التجارة الخارجية لاسيما بعد دخول عدة دول نامية للمنظمة العالمية للتجارة وذلك عن طريق إستعمال خدمات مالية مصرفية في المفاوضات التجارية بين الدول؛

- تحرير التحويلات الخارجية مثل تحرير تحويل العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال؛
- تسهيل عملية إندماج البنوك والمؤسسات المالية المحلية في الأسواق المالية العالمية؛
- يؤدي التحرير المصرفي إلى جعل النظام المصرفي أكثر قوة لمواجهة تحديات التطورات الإقتصادية العالمية<sup>2</sup>.

**3. أساليب التحرير المصرفي:** تختلف أساليب تحرير القطاع المصرفي من بلد لآخر، فهي إما إجراءات تهدف إلى تحسين السياسة النقدية، أو لتشجيع المنافسة في القطاع المصرفي، أو لتحسين الأساليب وتطوير الأسواق المالية أو لدعم عملية التنظيم الواعي والهيكلة التنظيمي. ويمكن تلخيص هذه الإجراءات في النقاط التالية<sup>3</sup>:

- إلغاء القيود على سعر الفائدة بتوسيع مجال تحركها وإزالة السقوف المفروضة عليها؛

<sup>1</sup> بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، "دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية"، مداخلة مقدمة في المنتدى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات -، جامعة حسبية بن بوعلي، شلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص 477.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص 478.

<sup>3</sup> غالم عبد الله، "العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2014، ص 141.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- إلغاء القيود الإدارية المقيدة لحرية البنوك مثل السقوف الائتمانية والإحتياطي القانوني؛
- التقليل من تدخل الدولة في منح الائتمان وتخفيض القيود المباشرة عليها؛
- تدعيم إستقلالية البنوك والمؤسسات المالية؛
- إعادة هيكلة بنوك القطاع العام وفتح ملكيتها أمام القطاع الخاص؛
- تقليل الحواجز أمام الإنضمام للسوق وتسهيل إجراءات الإنسحاب منه؛
- تحسين درجة الشفافية في المعاملات مع زيادة أوجه الحماية للمودعين المستثمرين؛
- إطلاق حرية تحديد الرسوم والعمولات وتسعير الخدمات المصرفية؛
- إعادة تكوين قاعدة رأس مال البنوك.

### ثانيا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

يجسد الإبداع التكنولوجي فرصة حقيقية للبنوك فيما يتعلق برفع كفاءة خدماتها، مما يسمح لها بإكتساب عملاء جدد وإختراق الأسواق النقدية والمالية العالمية في ظل ما يعرف بالتجارة الإلكترونية. لذلك أصبحت العمليات المصرفية والمالية تعتمد على الركيزة الإلكترونية، التي تركزت على أجهزة الكمبيوتر والشبكات الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تنوع البرمجيات المستخدمة في تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات.

**1. مفهوم التكنولوجيا البنكية:** يعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي مجالين، الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات أو ما يطلق عليها إسم تكنولوجيا الصناعة المصرفية مثل الحاسبات، آلات عد النقود، شاشات عرض العملات ووسائل الربط والاتصال، والمجال الثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية، الإدارة، المعلومات والتسويق المصرفي. وهناك عدة تعاريف للتكنولوجيا البنكية نذكر منها مايلي:

- هي المكائن، المعدات والإنتشار التكنولوجي، فقد ركز هذا التعريف على الجانب المادي للتكنولوجيا؛

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

• تعبر عن استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع والخدمات، إلا أن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من العناصر المادية فقط أو المعرفية بل إشتتمل إلى الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس وقوى ومهارات فنية وصولاً لتحقيق الأهداف<sup>1</sup>.

من خلال كل هذه التعاريف نستخلص بأن التكنولوجيا البنكية هي الاستخدام الأمثل للمعرفة، المعدات، الأدوات والإنتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك (السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء...) ومنه فإن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها<sup>2</sup>:

- الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستعملة المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية؛
- الجانب الإستخدامي أو الإستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات؛
- الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة؛
- الجانب الإبتكاري: يتمثل في إكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

2. خصائص التكنولوجيا البنكية وأهميتها: من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا البنكية وإتساع خصائصها وأهميتها في المجال البنكي بما تساهم به المستحدثات التكنولوجية من إضافات نستخلص أهم الخصائص كما يلي<sup>3</sup>:

- التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف، المهارات، الطرق والأساليب المصرفية؛
- هذه المعارف والأساليب قابلة للإستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي؛
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاتها بل وسيلة تستخدم لتحقيق أهداف البنك؛
- التكنولوجيا ساهمت في زيادة الإستثمار الأجنبي المباشر، خاصة في مجال البنوك وما تقدمه من خدمات مصرفية؛

<sup>1</sup> معطي سيد أحمد، "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"، (رسالة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تخصص حوكمة الشركات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، غ.م)، الجزائر، سنة 2012، ص-ص: 14-15.

<sup>2</sup> بريش عبد القادر، "التحيز المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 139.

<sup>3</sup> معطي سيد أحمد، "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 15.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا هو الخدمة المصرفية؛
- ساعدت في تحريك الأموال عبر الدول سواء عن طريق التحويلات الإلكترونية أو إقامة فروع لبنوك أجنبية، ولعل إنتقال هذه الأموال من الدول المتقدمة إلى الدول النامية له فوائد عظيمة على عملية التنمية الإقتصادية وذلك من خلال التمويل الذي توفره للأنشطة الإقتصادية المختلفة.

### 3. أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات المصرفية: يؤدي إستخدامها إلى تحقيق مايلي<sup>1</sup>:

- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تخفيض النفقات وزيادة ربحية البنك؛
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت؛
- تمكن البنك من توسيع قطاعات الزبائن التي يتعامل معها ورفع الحواجز التقليدية؛
- تحقيق ميزة تنافسية للبنوك في الأسواق المصرفية من خلال توفير خدمات مرتبطة بتقنيات حديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
- تحرير العمل المصرفي من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي البنك ومساعدتهم على الإهتمام بجودة الخدمات؛

- تساعد البنك على تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة؛
  - تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي يؤدي إلى تحديث وعصرنة نظم الإدارة.
- وفي الأخير يمكن القول أن التقدم التكنولوجي قد أسهم في تغيير ملامح النشاط المصرفي، غير أن بعض الإقتصاديين يرون أنه لازالت هناك فجوة بين ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة وما تم إستيعابه من قبل البنوك، وهو ما يوحي أنه في ظل المنافسة المحتدمة والإبتكارات الجديدة فإن التطبيقات التكنولوجية في النشاط المصرفي تأخذ إتجاها متزايدا على مر السنوات مع إعطاء إهتمام أكبر بتكنولوجيا المعلومات.

### المطلب الثالث: الإندماج المصرفي والبنوك الشاملة

تشهد الإقتصاديات المختلفة تطورات مختلفة ومستمرة في شتى قطاعاتها المالية النقدية والإقتصادية والإستثمارية، إذ تختلف وتيرة هذا التطور من قطاع لآخر داخل الإقتصاد الواحد، لذا نرى أن من بين أهم القطاعات التي تتأثر بالتطور الإقتصادي هو القطاع المصرفي ومن هذه التغيرات الحاصلة التحول إلى البنوك

<sup>1</sup> بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص140.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

الشاملة وكذا الإندماج المصرفي، واللذان يعتبران كنواتج أساسية لمفهوم العولمة ويعتبران كذلك أحد المتغيرات المصرفية العالمية الجديدة التي إزداد التوجه نحوها بكثرة خلال النصف الثاني من التسعينيات.

### أولاً: الإندماج المصرفي

يعتبر الإندماج المصرفي من أهم آثار العولمة على البنوك، حيث إنتشرت هذه الظاهرة وأصبحت إحدى الإستراتيجيات التي تعتمدها الدول لتقوية رأس مال البنوك والصمود أمام المنافسة في ظل التطورات المصرفية العالمية.

**1. مفهوم الإندماج المصرفي:** لقد ورد العديد من التعاريف في مجال الإندماج المصرفي نذكر منها:

أ. هو إتفاق إلى إتحاد بنكين أو أكثر وذوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذا قدرة أعلى وفاعليته أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين الكيان المصرفي الجديد<sup>1</sup>؛

ب. يقصد بالإندماج بصفة عامة إتحاد مصالح بين شركتين أو أكثر، وقد يتم هذا الإتحاد من خلال المزج الكامل بين شركتين أو أكثر لظهور كيان جديد أو قيام أحد الشركات بضم شركة أو أكثر إليها. مما سبق يمكن القول بأن الإندماج المصرفي يعني إنتقال وضع تنافسي معين إلى وضع تنافسي أفضل لتحقيق أبعاد تتمثل في:

- المزيد من الثقة، الطمأنينة والأمان لدى جمهور العملاء والمتعاملين؛
- خلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد وفرص الإستثمار وإدارة الموارد والدخل الجديد بشكل أكثر كفاءة وفعالية وإبداع؛
- إحلال كيان إداري جديد أكثر خبرة ليؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى من الكفاءة ومن ثم يكتسب الكيان المصرفي الجديد شخصيته.

**2. أنواع الإندماج المصرفي:** تتعدد وتتنوع طرق الإندماج المصرفي وذلك نظرا لتنوع الأساليب، الدوافع، الدواعي، الظروف والأهداف المستقبلية من عملية الإندماج، ومن ثم فإن مجمل هذه العناصر تجعل للإندماج المصرفي أنواعا متعددة ولكل نوع منها دواعي إستخدام وفيما يلي تفصيل هذه الأنواع.

<sup>1</sup> محمود أحمد التوي، "الإندماج المصرفي"، دار الفجر للنشر والتوزيع، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2007، ص 63.



## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

أ. من حيث طبيعة نشاط الوحدات المندمجة<sup>1</sup>: تتعدد أنواع الإندماجات المصرفية الناتجة عن إرتباط مصرفين معا سواء يعملان في نفس النشاط أو في أنشطة مختلفة و أيضا تشابه و إختلاف الخدمات التي يقدمها كل منها و ينقسم هذا النوع من الإندماج المصرفي إلى ثلاثة أنواع و هي:

• **الإندماج المصرفي الأفقي**: يتم هذا النوع من الإندماج بين مصرفين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط أو الأنشطة المترابطة فيما بينهما، مثل المصارف التجارية أو مصارف الإستثمار والأعمال أو المصارف المتخصصة وغيرها، وينتج عن هذا النوع من الإندماج زيادة الإحتكارات في السوق المصرفية، وذلك بسبب تزايد الإندماجات بين المؤسسات العاملة في نفس النشاط، ونظرا عما ينتج من هذا النوع كآثار سلبية قامت السلطة التشريعية في كل دولة بوضع قوانين تمنع وتكافح الإحتكارات كما يتم تقديم طلبات الإندماج إليها حتى يتم النظر فيها قبل إتمام عملية الإندماج المصرفي الأفقي؛

• **الإندماج المصرفي الرأسي**: يتم هذا النوع من الإندماج بين عدة مصارف صغيرة في المناطق المختلفة والمصرف الرئيسي في المدن الكبرى أو العاصمة بحيث تصبح هذه المصارف الصغيرة وفروعها إمتدادا للمصارف الكبيرة؛

• **الإندماج المصرفي المتنوع (المختلط)**: يحدث هذا النوع من الإندماج بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مرتبطة فيما بينهما، مثل الإندماج بين إحدى المصارف التجارية وإحدى مصارف الإستثمار والأعمال، وهذا النوع من الإندماج يحث على عملية التكامل في الأنشطة بين المصارف، وكذلك يؤدي إلى المزيد من الخدمات إلى العملاء مما يكسبها مزايا تنافسية كبيرة.

ب. من حيث العلاقة بين أطراف عملية الإندماج: يمكن تقسيمه إلى ثلاثة أنواع:

• **الإندماج الطوعي (الإرادي)**: يتم بموافقة كل من إدارة البنك الدامج والبنك المندمج، وفي ظل هذا النوع من الإندماج نجد أن البنك الدامج الذي يخطط للحصول على البنك المندمج يتقدم بعرض الشراء لمجلس إدارة البنك المندمج ومن ثم تقوم إدارة كل من البنكين بتقديم هذا الإقتراح إلى مساهمي المصرفين توصي فيها بالموافقة على الإندماج موضحا بها الأسباب والمزايا التي تعود من هذا الإندماج، وفي حالة عدم وجود معارضة من جانب الحكومة فإن البنك الدامج ينقل ملكية البنك المندمج إليه؛

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، "الإندماج المصرفي وخصخصة البنوك"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2015، ص 19.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

● **الإندماج المصرفي الإجباري (القسري):** يحدث هذا النوع عن طريق السلطات النقدية (المصرف المركزي) عندما يكون هناك مصرف متعثر مما يستلزم الأمر إدماجه في أحد المصارف الناجحة أو القوية، كما يجب اللجوء للدمج الإجباري بصفة إستثنائية طبقا لظروف تحددها السلطات النقدية للدولة من أجل خدمة الإقتصاد الوطني بشكل عام، وقطاعها المصرفي بشكل خاص، وهذا الإندماج يستخدم كمحطة نهائية لتنقية المصارف المتعثرة أو التي على وشك الإفلاس والتصفية، ولكي يتحقق هذا النوع من الإندماج يجب أن يصاحبه حوافز ومزايا مثل الإعفاءات الضريبية ومنح المصرف الدامج القروض المساعدة مقابل تعهده بتحمل كافة الإلتزامات الخاصة بالمصرف المدمج؛

● **الإندماج المصرفي العدائي:** يتم دون موافقة أو رغبة المصرف المستهدف للإندماج، وبذلك فإن الشركات أو المصارف الناجحة والقوية في السوق تضع أنظارها إتجاه هذه الشركات أو المصارف الضعيفة للإستيلاء عليها بهدف تغيير الإدارة الضعيفة بإدارة قوية وناجحة.

**3. دوافع الإندماج المصرفي<sup>1</sup>:** لقد شهدت فترة التسعينات تطورات عالمية هائلة ومتسارعة شكلت أهم أسباب الإندماج المصرفي والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

- إتفاقيات تحرير تجارة الخدمات المصرفية ضمن منظومة تحرير تجارة خدمات منظمة التجارة العالمية؛
- تزايد الإهتمام بمعيار كفاية رأس المال في البنوك والقرارات المتتابة للجنة بازل من أجل تحديد الحدود الدنيا لرأس المال اللازم لمواجهة البنك لمخاطر الإئتمان؛
- سياسة الإصلاح الإقتصادي والتحول نحو آليات وإقتصاديات السوق والتحرر بذلك من قيود المنافسة؛

● تراجع الفكر السائد أن عمليات الإندماج المصرفي هي تكتلات مضادة للمنافسة وعليه أصبحت كل أنواع الإندماج مقبولة؛

- تنوع محفظة الأوراق المالية نتيجة تجميع الموارد وتوظيفها بشكل أوسع؛
- تزايد وتيرة الإتجاه نحو البنوك الشاملة داخل الصناعة المصرفية؛
- التغيرات الكبيرة على الساحة النقدية العالمية خاصة مع ظهور عملة الأورو وتزايد حدة المنافسة بين العملات؛

<sup>1</sup> غالم عبد الله، "العملة المالية والأنظمة المصرفية العربية"، مرجع سبق ذكره، ص 260.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- الإهتمام المتزايد بالإبتكارات والإكتشافات المالية وتفاقم درجة التعامل بالمشتقات وزيادة الإنفاق على أقسام البحث والتطوير؛
- الدور الكبير الذي خلفته الأزمات المالية والإقتصادية كأزمة المكسيك ودول جنوب شرق آسيا والتي أدت بالبنوك العالمية للإندماج بغية تحسين أوضاعها؛
- الدافع التنظيمي لدى السلطات النقدية التي تفرض مثل هذه التجميعات للحفاظ على سلامة الجهاز وتفاذي حدوث الهزات المصرفية؛
- تحقيق مزايا عديدة ومتنوعة تتجمع في تحقيق وفورات الحجم كتحسين الربحية، زيادة القدرة التنافسية، وبالتالي القدرة على مواجهة المخاطر المصرفية؛
- التكنولوجيا التي دعت الدول النامية لفتح باب الإستثمار أمام مثل تلك الشركات.

### ثانيا: البنوك الشاملة

في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد إتجاه البنوك وخاصة التجارية إلى التحول لكيانات مصرفية تسعى لتنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها في عدة مجالات متنوعة، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة، وفيما يلي نتطرق لنشأة ووظائف البنوك الشاملة.

**1. نشأة البنوك الشاملة<sup>1</sup>:** يرى الكثير من الإقتصاديين أن البنوك الشاملة هي أساسا فكرة ألمانية رغم أن البنوك في ألمانيا بدأت متأخرة تاريخيا عن إنجلترا وإيطاليا، ولقد كان دورها محدودا في هذه الفترة، وكان أول هذه البنوك بنك بروسيا (بوندز بنك حاليا) والذي أسسه فريديريك الأكبر، وقد إتسع نشاطه بمعناه الشامل من خلال تنويع المساهمات في تمويل ملكية المشروعات على نطاق واسع. ومن ثم تأسس بنك دوتش بنك، ثم كومرز بنك في عام 1870، وتم جمع موارد قليلة لإستثمارها في رأس مال البنك، والجزء الآخر لمجرد الإيداع، وكانت البنوك في البداية مملوكة ملكية خاصة، ولذلك كان أصحاب البنوك في هذه الفترة ومجالس إدارتها من كبار التجار خاصة في هامبورغ حيث تركزت التجارة في ذلك الوقت. ثم نشأت بنوك تقدم خدمات متنوعة لعملائها منذ البداية، والتي تعد نواة للبنوك الشاملة فيما بعد، حيث تختلف عن

<sup>1</sup> تقرير عادل، "تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة -دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري-"، مرجع سبق ذكره، ص

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

غيرها في أوروبا. وتعود نشأة البنوك الشاملة في ألمانيا إلى أسباب تاريخية، حيث لم يكن التداول والإتجار في الأوراق المالية قد إستقر في ألمانيا بعد بسبب عدم وجود سوق رأس مال منطور بالقدر الكافي، وهو الأمر الذي دفع البنوك إلى التوسع في تمويل الشركات والتوسع في إقراض قطاع الصناعة بصفة خاصة، ولذلك تزامن تطور البنوك والصناعة في ألمانيا سويا ومن ثم فقد تم توفير النشاط المصرفي في ألمانيا وفقا لإحتياجات التطور الصناعي السريع، وقد إستمر هذا الوضع قائما في ألمانيا حتى الوقت الحاضر بإعتباره من سمات العمل المصرفي الألماني، وأصبح من الأشكال المتعارف عليها في أداء الوظائف والمهام المصرفية عالميا. ويقوم هذا المدخل على أن البنوك في حقيقتها مؤسسات تنموية، وأن دورها هو دور إستثماري تنموي وخليط من الصيرفة التجارية وأعمال بنوك الإستثمار وتمويل المساهمة في رؤوس أموال المشروعات مع الحصول على حق التصويت المباشر في الإدارة، والقيام بأعمال السمسرة والتعهد بتغطية إصدارات الأوراق المالية وغيرها. وإتسعت مهام البنوك الألمانية من كونها مجرد مؤسسات تمنح إئتمانا قصير الأجل إلى منح إئتمان متوسط وطويل الأجل بما يتناسب مع المشروعات كثيفة رأس المال. وقد ساهم هذا النشاط بفعالية في إعادة بناء الصناعة الضخمة بعد أن دمرتها الحرب العالمية الثانية، وتعد البنوك الألمانية بفضل هذه الأنشطة من أقدم البنوك الشاملة نشأة.

### 2. تعريف البنوك الشاملة: تم تقديم عدة تعاريف ومنها ما يلي:

- أ. يعرف البنك الشامل على أنه: "ذلك البنك الذي يحصل على موارده المالية من كافة القطاعات والفروع الإقتصادية في داخل البلاد وخارجها، ويقدم الإئتمان لكافة القطاعات أيضا، ناهيك عن تقديمه لتوليفة واسعة من الخدمات المصرفية وتلك الخدمات التي لا تعتمد على وجود رصيد<sup>1</sup>؛"
- ب. يعرف أيضا أنه: "النموذج الذي يجمع في آن واحد بين بنك الأفراد (الخواص) وبنك الجملة وبنك الإستثمار في جميع الأسواق، ولا يمكن تصور البنوك الشاملة إلا بالنسبة لبعض كبريات المؤسسات التي تكون هي نفسها مهيكلة بطريقة متفرعة مما يمكنها من تقديم عروض شاملة وتكون تابعة لنفس الكيان؛"
- ج. كما تعرف البنوك الشاملة: "بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنوع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الإئتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي،

<sup>1</sup> محمد كمال خليل الحمزاوي، "إقتصاديات الإئتمان المصرفي"، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ب.ط، سنة 1997، ص43.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الإستثمار والأعمال<sup>1</sup>.

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن البنوك الشاملة هي الكيانات التي تحطت التخصص المصرفي لتمارس وظائف كل من البنوك التجارية والبنوك المتخصصة وبنوك الإستثمار والأعمال، لتقدم توليفة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية المستحدثة في جميع الأنحاء بالداخل والخارج والموجهة إلى قاعدة واسعة من العملاء من أفراد ومشروعات، حيث تلبى إحتياجاتها التمويلية اللازمة لذلك من مصادر متعددة، وهذا بغرض تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

### 3. وظائف البنوك الشاملة<sup>2</sup>: تعمل هذه البنوك على تقديم وممارسة عدة وظائف نذكر منها:

- المساهمة الفعالة في إستيعاب التكنولوجيا المتطورة الملائمة وتهيئة المناخ الإستثماري؛
- تعظيم إيجابيات السوق المصرفية وتوسيع شبكة معاملاتها، تنويع خدماتها وزيادة قدراتها على مواجهة المخاطر من خلال تقديم الخدمات ذات الطابع الشامل مثل تقديم قروض المساندة والدعم؛
- تطوير وظائف البنوك التجارية التقليدية بما يسمح بتقديم خدمات ترويج الأسهم وإصدار السندات القابلة للخصم وخدمات التغطية والتأمين ضد المخاطر، وخدمات المبادلات، المستقبلية والعقود الآجلة وكذا الوساطة المالية الخاصة بتلقي الودائع ومنح الإئتمان؛
- صناعة الأسواق المتكاملة وتوفير المعلومات اللازمة وإتاحتها للمستثمرين والعملاء، مع تقديم المساندة والدعم اللازمين لمشروعاتهم والترويج لمنتجاتهم؛
- توفير مجالات توظيف مناسبة للبنوك الصغيرة من خلال إتاحة البنك الشامل لجزء من محفظة قروضه وإستثماراته التي تتمتع بالتنوع والإنتشار الجغرافي القطاعي؛
- إدارة عمليات الإندماج بين البنوك والمؤسسات التمويلية بما يحافظ على إستقرار السوق المصرفية وجل ثقلاتها في إطار الحدود الآمنة؛

<sup>1</sup> صلاح الدين حسن السيسى، "القطاع المصرفي والإقتصاد الوطني - القطاع المصرفي وغسيل الأموال-"، عالم الكتب، مصر، ب.ط، سنة 2003، ص-ص: 75-77.

<sup>2</sup> غالم عبد الله، "العولمة المالية والأنظمة المصرفية العربية"، مرجع سبق ذكره، ص 233.

## الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي

- تحقيق التوظيف الأفضل والكامل للموارد والإمكانات المتاحة بما يضمن تحقيق أكبر العوائد وأعلى درجات الأمان من خلال الإستثمار المباشر في المشروعات العملاقة، وكذا النهوض بالشركات القائمة من خلال تبني برامج التحديث، عمليات التوسع والإستفادة من مزايا إقتصاديات الحجم؛
- فتح الأسواق الخارجية وإختراق أسواق التصدير الدولية من أجل تمكين العملاء من كسب الصفقات الدولية والفوز بالعقود التصديرية الدائمة والمتجددة؛
- العمل كصندوق إحتياطي لإمتصاص وإستيعاب التأثيرات السلبية للدورة الإقتصادية أو العوامل الطارئة سواء كانت سياسية أو طبيعية.

### خلاصة

لقد إزدادت أهمية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية من طرف المصارف، وذلك بإستعمال سياسات ومناهج مختلفة، وإزدادت تنافسية المصارف على تقديم خدماتها لعملائها قصد تلبية رغباتهم على إختلاف أشكالهم.

كما إتجهت المصارف نحو تشكيل كيانات عملاقة عن طريق الإندماج فيما بينها لمواجهة المنافسة وتحديات التحرير المصرفي عن طريق النمو والبقاء والإستمرار، كما زاد إتجاه المصارف للتحويل نحو البنوك الشاملة، إضافة إلى ذلك كان لتكنولوجيا الإعلام والإتصال الأثر الكبير على القطاع المصرفي وبالأخص على الخدمات المصرفية، ما أدى إلى تحديث أعماله وخدماته لزيادة أرباحه وعملائه.

وقد وجب على المصارف تبني التقنيات والوسائل الإلكترونية الحديثة وتوفير جملة من الأسس والمتطلبات لمواكبة التطور الحاصل في عصرنا الحالي، ذلك أن التطور التكنولوجي يخدم المصارف والعملاء على حد السواء من ناحية التكاليف، سرعة الخدمات وسهولة آدائها مع تنوع طرق الدفع وما يتماشى مع المعاملات العصرية، وهذا ما سيتم التطرق إليه بالتفصيل في الفصل الموالي.

# الفصل الثاني

## الخدمات المصرفية الحديثة

المبحث الأول: وسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثاني: وسائل المعاملات المالية الحديثة

المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي

المبحث الثالث: أنظمة المعاملات المالية الحديثة

المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية ونظام سويفت

المطلب الثاني: نظام RTGS و نظام NS

المطلب الثالث: نظام EFT ونظام EDI



### تمهيد:

أدى النمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور متغيرات جوهرية في القطاع المصرفي خاصة مع إنتشار ثورة العولمة عبر العالم، والتي أحدثت تطورا تكنولوجيا وإلكترونيا في القطاع المصرفي أدى بدوره إلى إستحداث تحولات هامة في أجهزته، برامجه وأنظمة تشغيله، هذا ما أدى إلى تطبيق تقنيات حديثة تمكن المصارف من تقديم خدمات جديدة لعملائها، إضافة إلى تمكينهم من الدخول لشبكة المعلومات والإطلاع على كل ما يتعلق بأنشطة وخدمات البنك التي يقدمها.

هذا وتتعدد أوجه الخدمات المصرفية التي تضطلع إليها المصارف حتى أصبحت تظم كل العمليات والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا من أنظمة معاملات مالية حديثة، وسائل ووسائط معاملات مالية لذلك كان من الأهم التعرف على هذه الوسائل والخدمات الإلكترونية الحديثة من خلال هذا الفصل.

### المبحث الأول: وسائل الدفع الحديثة

إن وسائل الدفع تعتبر مؤشرا لأي إقتصاد كان وهذا الأمر الذي جعل البنوك في مختلف العالم تدرك بأنه من الأولوية تطوير وتحديث وسائل الدفع، لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد تجدي نفعا في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات المالية، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية مجردة من المادة وغير مكلفة، لكن من جهة أخرى فإن العمل بها يتطلب تنظيمًا قانونيا ودرجة كبيرة من الضمان.

### المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة

ظهر في العصر الحديث وسائل دفع جديدة والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وتعتبر وسائل الدفع الإلكترونية الطريقة التي تسهل المعاملات المالية بسرية وحماية وأمن مختلف زبائن البنوك وضمان وصول الخدمة في أحسن صورة.

### أولا: تعريف وسائل الدفع الحديثة

وردت عدة تعاريف لوسائل الدفع الحديثة تتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في الوسائل التقليدية ونذكر منها مايلي:

1. تعرف وسائل الدفع الحديثة على أنها: النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونيا بدلا من إستخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الأنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن<sup>1</sup>؛
2. وتعرف بأنها: الدورة الإلكترونية الآمنة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية بأقل تكاليف ممكنة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة -"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010، ص 178.

<sup>2</sup> محرز نور الدين، وصيد مريم، "نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر"، الملتقى الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص 14.

3. كما تعرف كذلك بأنها: مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية، وتتمثل في البطاقات الإلكترونية، النقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية<sup>1</sup>؛

من التعاريف السابقة يمكن القول بأن وسائل الدفع الحديثة هي وسائل للتعامل في الأموال وفق تقنية إلكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريقة سريعة وأمنة بأقل تكاليف ممكنة.

### ثانيا: خصائص وسائل الدفع الحديثة

تتميز وسائل الدفع الحديثة بعدة خصائص يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
2. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر وسائل إتصال من أهمها الأترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد؛

### 3. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ. من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

ب. من خلال الكروت البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذا الكارت قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية؛

4. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة إضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض؛

<sup>1</sup> سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2013، ص 20.

5. يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ. شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات مالية وتجارية مسبقة بينهم؛

ب. شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد حيث لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة

لقد تعددت وسائل الدفع الحديثة واتخذت أشكالاً وأنواعاً تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية وتطورت مع إنتشار عمليات التجارة الإلكترونية ونموها على الصعيد العالمي وفيما يلي سنتعرض لأهم تلك الوسائل.

### أولاً: البطاقات الإلكترونية

تأتي البطاقات الإلكترونية في مقدمة الإستخدامات المصرفية لأنها تعتبر وسيلة وفاء تضمن التبادل والتعاون بين البنوك والزبائن وتوضع تحت تصرف المستهلكين للوفاء بمعاملاتهم مع التجار.

1. **تعريف البطاقات الإلكترونية:** تعرف على أنها بطاقات مستطيلة من البلاستيك تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها بشكل بارز على وجه البطاقة ورقم حسابه وتاريخ إنتهاء صلاحيتها، وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها سحب المبالغ النقدية من ماكينات سحب النقود، كما يمكن تقديمها كأداة وفاء للسلع والخدمات، أو قد تكون أداة إئتمان<sup>2</sup>.

فهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة التي إستحدثتها المصارف التجارية في الولايات المتحدة خلال الستينات، وتتلخص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقات من البلاستيك تحتوي على معلومات عن إسم المتعامل ورقم حسابه، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع المصرف على قبول منح الإئتمان لحامل البطاقة على أن يقوم بسداد قيمة هذه الخدمات إلى المصرف خلال 25 يوم من تاريخ إستلامه فاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم

<sup>1</sup> محمد حسين منصور، "المسؤولية الإلكترونية"، الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 2007، ص-ص: 102-103.

<sup>2</sup> نضال سليم برهم، "أحكام عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 118.

حيث يرسل المصرف هذه الفاتورة في نهاية كل شهر ولا يدفع المتعامل أية فوائد على هذا الإئتمان إذا قام بالسداد خلال الأجل المحدد<sup>1</sup>.

2. تصنيفات البطاقات الإلكترونية: يمكن تصنيفها إلى نوعين هما:

أ. البطاقة الممغنطة: هي تلك البطاقات المصنوعة من البلاستيك لها شريط ممغنط يتضمن إسم صاحبها ورقم يمثل رقم البطاقة. يتم معالجتها إلكترونياً وتستخدم في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة بغية تحقيق أغراض معينة، وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، حيث أن هذه البطاقات تستخدم للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات، كمثل تستخدم أيضاً في نقاط البيع التقليدية، ومن أهم هذه البطاقات نذكر:

- بطاقات الإئتمان؛
- بطاقات الصراف الآلي؛
- بطاقات ضمان الشيكات؛
- بطاقات الإئتمان المضمون<sup>2</sup>.

ب. البطاقات الذكية: هي واحدة من التكنولوجيات الداعمة لعمليات الدفع الإلكتروني، فهي بطاقات دفع بلاستيكية، ولكنها تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة في البطاقة، قد تكون هذه الشريحة مشغل حاسوبي صغير بذاكرة أو مجرد شريحة ذاكرة. عندها فإنه يمكن إضافة أو إلغاء أو تشغيل المعلومات على البطاقة بينما شريحة الذاكرة فإنها للقراءة فقط مثل بطاقات الحساب الأخرى، وتستخدم البطاقات الذكية للتدقيق والترخيص ولإجراء العمليات الحاسوبية<sup>3</sup>.

وتعتبر من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على الصعيد العالمي، حيث تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة متمثلة في إضافة شريحة إلكترونية بالشريط المغناطيسي، تظم هذه الشريحة في طياتها معالج رقائقي

<sup>1</sup> زياد رمضان، محفوظ جودة، "إدارة البنوك في الإتجاهات المعاصرة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، سنة 2006، ص18.

<sup>2</sup> مداح عرابي الحاج وآخرون، "أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي -الواقع والآفاق-"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011، ص07.

<sup>3</sup> محمد نور، سناء خلف، "التجارة الإلكترونية"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2009، ص 245.

صغير يعطي القدرة على تخزين المعلومات داخل حافظه خاصة، مثل المعلومات الشخصية وأيضا تطبيقات مثل الرقم السري، مطابق البصمة، التوقيع الإلكتروني، كلمة السر، خوارزميات تشفير معينة<sup>1</sup>.

ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات عديدة أهمها:

- تحويلها إلى حافظه نقود إلكترونية تملئ أو تفرغ النقود؛
  - تحويلها إلى بطاقة لتعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية؛
  - تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات؛
  - تستخدم للحواسيب المتنقلة الناقلة للتحويل إلى الشيكات الإلكترونية إذ يستطيع العاملون المتنقلون الإتصال من أي موقع باستخدام بطاقات تحمل برامج خاصة بهم تخزن داخل البطاقة؛
  - هي آخر جيل من البطاقات وتحتوي على رقائق حاسوب (chips)، أو معالج (processor)، ولا تعتمد على الإتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة<sup>2</sup>؛
- وهناك نوعين من البطاقات الذكية نذكرها فيما يلي:

- **البطاقات التلامسية:** والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية؛
- **البطاقات اللاتلامسية:** حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكيا من قبل الأنتين الفحامي الموجود عليها، وتعتبر البطاقات الذكية غير المتصلة مفيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور وإسم المستخدم صحيحين حيث تعطيهما المزيد من الأمن والحماية من السرقة والإحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط أو لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة ومن

<sup>1</sup> محمد ناصر إسماعيل، "البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية (دراسة إستطلاعية في بنك العراق)"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، العدد 37، بدون سنة، ص 82.

<sup>2</sup> سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 32.

الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها، كل ذلك يعطيها المزيد من الأمان والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة والإحتيال من قبل المتعاملين بها<sup>1</sup>.

### ثانيا: النقود الإلكترونية

ظهرت النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية بعد ظهور البطاقات، وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة والتي تقل قيمتها عن 10 دولار، حيث لا يكون استخدام بطاقات الإئتمان في هذه الحالات عمليا، وتأخذ هذه النقود شكل وحدات إلكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع والمشتري<sup>2</sup>.

**1. تعريفها:** تعرف النقود الإلكترونية بأنها عبارة عن سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لمودعيها ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على القرص الصلب ويستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم إلكترونيا<sup>3</sup>.

كما عرفت أيضا بأنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي إعتدنا تداولها<sup>4</sup>.

ويمكن تعريفها أيضا على أنها النقد الافتراضي الذي يتمثل في برامج تسمح بإجراء الدفع عبر شبكات مفتوحة خاصة بالإنترنت، وهنا يكون الإحتياطي النقدي المعد سلفا مخزن في الكمبيوتر، وعلى خلاف حامل النقد التقليدي الذي يشتري في الأسواق العامة فإن حامل النقد الإلكتروني تقدمه البنوك إلكترونيا<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> سماح شعور، مصباح مرابطي، "وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر- واقع وتحديات-(دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة)"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، غ.م)، الجزائر، سنة 2016، ص-ص: 17-26.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة -"، مرجع سبق ذكره، ص 187.

<sup>3</sup> أحمد سفر، "أنظمة الدفع الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، سنة 2008، ص 157.

<sup>4</sup> نهي الموسوي، إسراء الشمري، "النظام القانوني للنقود الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، المجلد 22، العدد 02، سنة 2014، ص 267.

<sup>5</sup> محمود يونس، عبد النعيم مبارك، "النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية"، الدار الجامعية، مصر، دون طبعة، سنة 2006، ص 45.

كما سبق يمكن القول بأن النقود الإلكترونية عبارة عن برامج تسمح بإجراء الدفع عبر شبكات خاصة بالإنترنت، إذن فهي نقود افتراضية تقدمها البنوك إلكترونياً.

**2. أنواعها:** للنقود الإلكترونية نوعان أساسيان هما:

• **النقود الإلكترونية الإسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقات الائتمان، حيث يستطيع المصرف أن يقتضي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

• **النقود الإلكترونية غير الإسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة<sup>1</sup>.

**3. مزاياها:** يتحصل المتعاملون بالنقود الإلكترونية على عدة مزايا من أهمها:

• **إنخفاض تكاليف التداول:** على اعتبار أن هذه النقود يتم تداولها عبر شبكة المعلومات الدولية فإنها توفر العديد من التكاليف للمشتري والتي كان يتحملها سابقاً في طرق الشراء التقليدية، بالإضافة إلى عدم وجود تكاليف المقاصة أو التسوية مع البنوك وذلك راجع لكون أن قيمة هذه النقود مدفوعة مقدماً؛

• هذا النوع من النقود يتيح فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأي قيمة؛

• **السرية والخصوصية:** تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة، كما أنها تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أمناً؛

• **تسرع عمليات الدفع:** من خلال النقود الإلكترونية يتم تبادل المعلومات فوراً ودون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على عكس ما كانت تتم به في الطرق التقليدية؛

• **لا تخضع للحدود:** يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لإعتمادها على شبكة المعلومات الدولية أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية؛

<sup>1</sup> زهير بشناق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، ب.ط، سنة 2006، ص-ص: 251-253.



● سهولة تسوية الحسابات: من خلال النقود الإلكترونية بالإضافة إلى تقلص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مرات التردد على البنوك وكذلك تجنب مشاق إستلام وتسليم النقود<sup>1</sup>.

### ثالثاً: الأوراق التجارية الإلكترونية

لقد تطورت كافة وسائل الدفع بموجب التطور التكنولوجي الحاصل فأصبحت تتناسب مع مقتضيات التجارة الإلكترونية ولهذا فقد تم إحداث أوراق تجارية إلكترونية محل التقليدية وذلك لتسهيل عمليات الشراء والتبادل وغيرها.

**1. الشيك الإلكتروني:** تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، إذ تشابه هذه الشيكات الورقية التقليدية من حيث اعتمادها على فكرة وجود الوسيط (إستخدام طرف ثالث معتمد من جهات حكومية كقناة إتصال مالية بين البائع والمشتري) لإتمام عملية التخليص، والمتمثل في جهة التخليص البنك الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال الحصول على هذه الشيكات في صورة نماذج إلكترونية مقابل فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني الذي يضمن التبادل بين الطرفين<sup>2</sup>.

حيث يعرف الشيك الإلكتروني بأنه رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه قد تم صرفه فعلاً، و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه<sup>3</sup>.

ومن أهم مميزات الشيك الإلكتروني ما يلي:

● تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواء كانت إدارية أو تجارية أو بطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني؛

<sup>1</sup> محمد عمر منصور الشويرف، "التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2013، ص-ص: 134-135.

<sup>2</sup> محمد عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة -"، مرجع سبق ذكره، ص 189.

<sup>3</sup> نبيل صلاح محمود العربي، "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة حالة -"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، سنة 2007، ص 67.

- دفتر الشيكات الإلكتروني دفتر آمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كل منهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف والوظيفة نفسها؛
- تحد الشيكات الإلكترونية من تكلفة إدارة الآليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات العادية كالتزوير أو الضياع أو التأخير؛
- يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية حوالي 50 بالمائة من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الإئتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملين بهذه الشيكات؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية والتي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة<sup>1</sup>.
- 2. **السفتجة الإلكترونية:** يمكن تعريفها على أنها: "محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بصفة كلية أو جزئية، يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود إلى شخص ثالث يسمى المستفيد في تاريخ معين<sup>2</sup>.
- ويوجد نوعين من السفتجة هما:
- **السفتجة الإلكترونية الورقية:** وهي التي تصدر من البداية في شكل ورقة كأبي سفتجة تقليدية ويتم معالجتها إلكترونيا عند تقديمها للبنك لتحويلها؛
- **السفتجة الإلكترونية الممغنطة:** وفيها يختفي أي دور للورق وتصدر من البداية على دعامة ممغنطة وتعالج إلكترونيا<sup>3</sup>.

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة

إن إنتشار نظام الدفع الإلكتروني بسرعة كبيرة جدا أدى إلى قبوله والتعامل به في مختلف المعاملات والصفقات لدى الجميع في الوقت الراهن، حيث ساعدت المزايا العديدة التي يتمتع بها هذا النظام على

<sup>1</sup> محمد عمر منصور الشويرف، "التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 148-149.

<sup>2</sup> حوالمف عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية"، (أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص 59.

<sup>3</sup> نبيل صلاح محمود العربي، "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة مقارنة-"، مرجع سبق ذكره، ص 68.

إنتشاره الواسع في كافة أنحاء العالم. ولكن هذا لا يعني عدم وجود عيوب في ذلك النظام، حيث أنه يحتوي أيضا على بعض الإنتقادات، لذلك سوف نتطرق لأهم مزايا وعيوب نظام الدفع الإلكتروني.

### أولا: مزايا وسائل الدفع الحديثة

إن الإنتشار الواسع لوسائل وأنظمة الدفع الحديثة يترجم المزايا والخدمات التي توفرها للعملاء، ومن أبرز هذه المزايا نجد:

**1. الكفاءة:** إن صفقات الدفع الإلكتروني أقل تكلفة من الطرق الأخرى وهذا ما يشجع على زيادة أنشطة الأعمال، حيث أن تحويل النقد الإلكتروني على الأنترنت أقل تكلفة من إجراءات عمليات الدفع التقليدية، لأن التحويل يتم عبر بنية أساسية متواجدة وهي الأنترنت، ومن خلال نظم الكمبيوتر الموجودة، لذلك فإن التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية النقد الإلكتروني تكاد تكون معدومة، ولأن الأنترنت ذات مجال عالمي فإن المسافة التي على العملية الإلكترونية قطعها لا تؤثر في التكلفة؛

**2. سهولة الحياة:** يستطيع كل فرد إستخدام النقود الإلكترونية، فالتجار يمكنهم الدفع لتجار آخرين في علاقة شركة بشركة، والمستهلكون يمكنهم الدفع من واحد لآخر، فالنقد الإلكتروني لا يستلزم أن يكون لدى أحد الطرفين ترخيص خاص مثلما يلزم الأمر في الصفقات التي تتم ببطاقات الإئتمان؛

**3. عدم الخضوع للحدود:** يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لإعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا الحدود السياسية؛

**4. بسبطة وسهولة الإستخدام:** تسهل وسائل الدفع الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تستغني عن ملء الاستمارات وتقوم بإجراء الإستعلامات البنكية عبر الهاتف؛

**5. تسرع عمليات الدفع:** تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية؛

**6. تشجيع عمليات الدفع الآمنة:** تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية مما يجعل عمليات الدفع الإلكترونية أكثر أمانا؛

7. **تخفيض التكاليف:** من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية هو تخفيض التكاليف عن عاتق المصرف حيث يتخلص المصرف من أعباء فتح فروع جديدة في أماكن مختلفة داخل وخارج الدولة ذلك لأن نظام المصرف الإلكتروني ينقل المصرف وخدماته المتنوعة إلى كل عميل حيث ما كان، وقد أثبتت التجارب الدولية أن الدول التي إنتشرت فيها هذه النوعية من المصارف قد قامت مصاريفها الكبرى بإغلاق معظم فروعها بسبب إنشاء المصرف الإلكتروني<sup>1</sup>.

### ثانيا: عيوب وسائل الدفع الحديثة

بالرغم من النجاح النسبي لوسائل الدفع الإلكترونية إلا أنها تواجه عدة مخاطر ناجمة عن التعامل بها يمكن حصرها فيما يلي:

1. **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الإقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرة المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وإرتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها، كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الإلتزام بسداد ما تم شراؤه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه؛

2. **بالنسبة للتاجر:** يحقق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات، و في الوقت نفسه لا يملك البنك حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقة الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على إرتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية؛

3. **بالنسبة لمصدرها:** تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

• إزدیاد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى إرتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة؛

<sup>1</sup> جدو فاطمة، مختاري نوال، "المعاملات المالية الإلكترونية كآلية لتحديث المنظومات المصرفية دراسة مقارنة ( الجزائر، كندا، الإمارات، تونس)"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017، ص 25.

- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية إحتياجات السحب النقدي والإقتراض على بطاقات الإئتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك؛
- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الإحتيال أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> يوسف مرزوق، "واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة سعيدة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك مالية وتسيير المخاطر، جامعة د. طاهر مولاي، سعيدة، غ.م)، الجزائر، سنة 2017، ص-ص: 63-64.

### المبحث الثاني: وسائل المعاملات المالية الحديثة

إن الثورة التي حققتها التقنيات الحديثة جعلت عالمنا أكثر سهولة في المعاملات المالية من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد أصبحت عمليات تحويل الأموال أمراً عادياً وسهلاً على غرار التعقيدات في المصارف التقليدية والتي تكلف وقت طويل لإتمام المعاملات البنكية كما أن العمليات المصرفية من سحب للأموال، إيداع أو حتى الإطلاع على الرصيد أصبح أمراً هيناً ولا يستغرق الكثير من الانتظار داخل البنوك، وهذا راجع إلى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والذي يعتمد بشكل أساسي على الوسائط الإلكترونية التي أخذ الجمهور يتداولها من خلال عدة أشكال.

### المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي

أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي وبالتالي ظهور خدمات بنكية إلكترونية تتم عن طريق قنوات توصيل إلكتروني، ومن أهم هذه التقنيات الحديثة في العمل المصرفي أجهزة الصراف الآلي.

### أولاً: ماهية أجهزة الصراف الآلي

يعتبر ظهور الصرافات الآلية نتاجاً عما أسفره الإمتداد التكنولوجي للقطاع المصرفي حول كيفية تسجيل أعمال المصارف، فيمكنها أن تنوب عن الإنسان المصرفي في أداء مختلف الخدمات بالرفع الفوري، وذلك من خلال تخفيض أعباء الأعمال المكتبية لمختلف أنواع المعاملات المالية التي تتم من ناحية، وريحاً للوقت وتقليل التكاليف من ناحية أخرى.

**1. تعريفها:** الصراف الآلي هو عبارة عن جهاز صغير يوجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن كالأندية، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها من المناطق التي يراها المصرف ملائمة، ويقدم الصراف الآلي خدمات عديدة للزبائن مثل القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة، تحويل مبالغ إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، "التسويق المصرفي - مدخل إستراتيجي\ كمي\ تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2001، ص 287.

وتعرف أيضا أنها أداة داخلية للدفع الفوري ذات نطاق عام، تصدر من بنك تجاري، ناتجة غالبا عن عقد ثلاثي (لأن الجهاز المسحوب منه غالبا لا يكون تابعا للمصرف الذي يتبع له الساحب)، تمكن حاملها من إجراء عقود والحصول على خدمات خاصة ونظرا للتطور التكنولوجي فهي تضم عدة دول بواسطة شبكات الحاسب الآلي<sup>1</sup>.

2. أهميتها: تتمثل أهمية أجهزة الصراف الآلي فيما يلي:

- إتاحة الوصول إلى حسابات متعددة كالحساب الجاري وحسابات التوفير؛
- تخفيض الضغط على البنوك وفروعها من خلال توجه الزبائن إلى هذه الأجهزة للقيام بمختلف العمليات المالية الخاصة بهم؛
- ضمان السيولة المثالية على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع؛
- تقليل التعامل بالشيكات بالنسبة لموظفي البنك وبالتالي تقليل مصاريف استخدام الشيكات؛
- تفادي فترات التأخير لوصول الشيكات للبنك؛
- تسديد الفواتير المختلفة للخدمات العامة (غاز، كهرباء، هاتف،..... إلخ)؛
- شراء بعض الأدوات المالية مثل شهادات الإيداع<sup>2</sup>.

ثانيا: أنواع الصراف الآلي

تنقسم أجهزة الصراف الآلي إلى ثلاثة أنواع أساسية نوجزها كما يلي:

1. الموزعات الآلية للنقود (DAB\*): هي آلات أوتوماتيكية تمكن العملاء من سحب مبالغ نقدية من أرصدتهم وفق سقف محدد، وذلك بإستخدام البطاقات المصرفية، وتتواجد هذه الموزعات داخل المصارف، الشوارع العامة، المحطات والمجمعات التجارية، وتعمل دون توقف، وتكون هذه الأجهزة موصولة بوحدة مراقبة إلكترونية تقوم بقراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة والتي تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها، فهذه الأجهزة سهلت الإجراءات والعمليات وبالتالي تفادي ما ينجم عن ذلك من إزدحام، وكذا تفادي

<sup>1</sup> درويش سهام، بخلفة مجّد أنور، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية -دراسة مقارنة (فرنسا، مصر، الجزائر)-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017، ص73.

<sup>2</sup> بن ساسي مباركة، بن طرفة سمية، "الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية في البنوك"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، غ.م)، الجزائر، سنة 2013، ص61.

\* DAB: Distributeur Automatique du Billet.

الأخطاء الناجمة عن الموظف، ولعبت هذه الآلات دورا كبيرا في تخفيض الضغط على المصارف وفروعها كما سهلت عملية السحب من حيث السرعة والكفاءة والأمان<sup>1</sup>.

2. **الشبايك الآلية المصرفية (GAB\*)**: هي الأخرى أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا من الموزعات الآلية للأوراق، فهي أجهزة متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات (من 12 إلى 15 عملية في البنوك الفرنسية ومن 65 إلى 70 عملية في البنوك الأمريكية). هذه العمليات تشمل إصدار الشيكات، التحويل من حساب إلى حساب، التعرف على الرصيد، قبول الودائع..... إلخ، فالشبايك الآلية البنكية موصولة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك الذي يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقات الإلكترونية، والتي تسمح بمعرفة العميل بفضل رمز سري، وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك، فأصبح من الضروري تزويد الوكالات بهذه الشبايك متعددة المهام، لأنها تساهم بفعالية أكبر في رفع مستوى رضا الزبائن من جهة وكذا تحسين مردودية البنوك<sup>2</sup>.

3. **نقطة الدفع الإلكتروني (TPE\*\*)**: هي مجموعة الأجهزة التي يقوم البنك بمنحها للتجار المتعاقد معهم من أجل قبول البطاقات البنكية كوسائل للدفع، حيث تكون موصولة بشبكة إلكترونية تجمع مجموعة من البنوك لنقل المعلومات، فهو بهذا يقوم بحل مشاكل نقل الأموال و يوفر الأمان<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> فلان عبد القادر، "أساليب ترقية جودة الخدمات المصرفية من خلال آليات تسويق حديثة -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR-**"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013، ص 56.

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

<sup>2</sup> جيلالي مسري، "نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر -البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجاً-"، (رسالة ماجستير في الإقتصاد، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، غ.م)، سوريا، سنة 2007، ص 92.

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

<sup>3</sup> زروقي جهاد، مزوز دليلة، "الأترنت ودورها في تفعيل الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوكالة 541 تيارت-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2018، ص-ص: 59-60.



### المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية

نتيجة النمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهر نوع من البنوك غير التقليدية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة ومختصرة للوقت والمكان ألا وهي البنوك الإلكترونية.

#### أولاً: ماهية البنوك الإلكترونية

تعتبر البنوك الإلكترونية من أهم الوسائط الإلكترونية المعتمدة على الابتكار والإبداع التكنولوجي فيما يخص تبني الصناعة البنكية وتقديم الخدمات المصرفية الحديثة.

**1. تعريفها:** عرف البعض البنوك الإلكترونية بأنها منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، بينما أشار آخرون بأنها منافذ لتسليم خدمة مصرفية قائمة على الحسابات الآلية ذات مدى متسع زمنياً (خدمات لمدة 24 ساعة) ومكانياً (في أماكن منتشرة جغرافياً)<sup>1</sup>.

وفي تعريف آخر أن البنوك الإلكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك يقدم خدمات مالية وحسب بل موقعا ماليا تجارياً إدارياً إستشارياً له وجود مستقل على الخط. فهو يشير إلى النظام الذي يسمح للزبون بالوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به<sup>2</sup>.

مما سبق تعتبر البنوك الإلكترونية مؤسسات مصرفية تقوم بتقديم نطاق أوسع، متنوع ومتزايد من الخدمات المصرفية لعدد هائل من العملاء من خلال قنوات التوزيع الإلكتروني.

**2. أهميتها:** للبنوك الإلكترونية أهمية كبيرة لكل من العميل والبنك وتكمن أهميتها فيما يلي<sup>3</sup>:

- توفير المعلومات بشكل يحقق الشفافية والمعرفة ويقضي على الغش والسرقة؛
- تحديد أنواع قنوات التوصيل البديلة لكل خدمة ولكل نوع من المتعاملين؛
- تحديد أسلوب بيع أو تقديم الخدمات لكل مجموعة من العملاء؛

<sup>1</sup> طارق طه، "إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات"، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، ب.ط، سنة 2007، ص 162.

<sup>2</sup> جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الإقتصاد الرقمي"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010، ص 250.

<sup>3</sup> مكّي إبراهيم خليل، داودي علي، "إشكالية الصيرفة الإلكترونية في ظل النظام المصرفي الجزائري"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017، ص 39.

- يمكنها إظهار الوجه المعاصر للتكنولوجية البنكية؛
- إزاحة التكلفة المعتادة في إنشاء فروع بنكية؛
- تقديم البنوك يد العون والمساعدة لأصحاب المشاريع الصغيرة، بإنشاء مواقع هذه المشروعات على شبكة الأنترنت حتى يمكنها ممارسة كل أعمالها وأنشطتها بطريقة إلكترونية؛
- يتم توفير الكلفة التشغيلية بواقع العمليات الآلية للعملاء (مثل تحويل الأموال، الدفع، كشوفات الحسابات)؛
- التعاون لأهداف استثمارية إستراتيجية بين شركات التأمين وشركات الرهن والقروض وشركات البورصة التي تحقق فرصا استثمارية هامة<sup>1</sup>.

### ثانيا: أصناف البنوك الإلكترونية

تشير مصادر المعلومات ولاسيما الحديثة منها إلى أنه ليس كل موقع لبنك على شبكة الأنترنت يعني بنكا إلكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثال للتساؤل في الأوساط الإلكترونية لاسيما البيئة الرقمية الحديثة. ووفقا للعديد من الدراسات وكذلك جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الأنترنت.

1. **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.
2. **الموقع الاتصالي:** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.
3. **الموقع التبادلي:** وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث تسمح هذه الصورة للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، إجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الإعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بن زينب خيرة، "الصيرفة الإلكترونية كأهم أوجه تكنولوجيا الإعلام والاتصال وواقعها في الجزائر"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013، ص45.

<sup>2</sup> جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الإقتصاد الرقمي"، مرجع سبق ذكره، ص 253.

### ثالثا: مزايا ومعوقات البنوك الإلكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية، لتلبية إحتياجات العمل المصرفي، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، لكن هذا لا يمنع أنها تحتوي على بعض الإنتقادات تعتبر كمعوقات.

1. مزايا البنوك الإلكترونية: تحقق البنوك الإلكترونية مزايا عديدة لكل من العميل والبنك نفسه تكمن فيما يلي<sup>1</sup>:

أ. بالنسبة للبنك: تتمثل أهم مزايا البنك الإلكتروني في:

- توفير الوقت والجهد وزيادة ربحية البنوك بحيث تحصل على عوائد أكبر مقارنة بالبنوك التقليدية، لأنها تقدم خدمات أوسع من الخدمات التقليدية؛
- تحرير العمل المصرفي من الروتين والأعباء الإدارية، مما يخفف الضغط على موظفي المصارف ويساعدهم على الإهتمام بجودة الخدمات وتنوعها؛
- تزايد من أهمية إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية؛
- تحرر العملاء من قيود الزمان والمكان وتجعل الخدمات أكثر جاذبية لهم حيث تكون رقعة الخدمات المعروضة من طرف البنوك الإلكترونية متسعة هذا ما يؤدي إلى الوصول لقاعدة أوسع من العملاء ؛
- تخفيض تكاليف أداء عملياتها المختلفة.

ب. بالنسبة للعملاء: تتمثل في:

- توفير درجة عالية من الراحة للعميل حيث تعرض خدماتها طوال اليوم وكل أيام الأسبوع كما يتم الحصول على الخدمة بأسرع وقت؛
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب بها الكثير من العملاء؛
- إمكانية طلب الخدمة من أي مكان يتوفر على هاتف أو حاسوب؛
- تقديم بعض الخدمات بدون دفع رسوم مثل رسوم خدمة دفع الفواتير؛
- التوفير في الجهد، سرعة الحصول على الخدمات وتخفيض كلفة الإنتقال والانتظار.

2. مخاطر البنوك الإلكترونية: يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

<sup>1</sup> جيلالي مسري، "نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر -البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجا-"، مرجع سبق ذكره، ص96.

- صعوبة مراقبة عمليات الإئتمان؛
- التعرض لعمليات النصب والإحتيال الإلكتروني؛
- حصول أخطاء البرمجة مما يؤدي إلى تسرب بعض المعلومات عن حسابات العملاء؛
- مشاكل تتعلق بعمليات الايداع لمبالغ نقدية متكررة؛
- إرتفاع تكاليف جذب العملاء الجدد؛
- عدم وجود تشريعات تحكم عمليات تقديم الخدمات المصرفية عبر الحدود؛
- عدم قبول بعض العملاء التعامل الإلكتروني وتفضيلهم التعامل التقليدي<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتتحدى طوابير العملاء للإستفسار على حساباتهم، وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (وكل يوم في العالم بما فيها الإجازات والعطل الرسمية).

### أولا: ماهية الهاتف المصرفي

نشأ الهاتف المصرفي مع تطور خدمات البنوك للرد على إستفسارات العملاء بخدمة مستمرة ويختلف نظام خدمات الهاتف المصرفي من بنك لآخر من حيث أساليب وعدد وأنواع الخدمات التي يوفرها هذا النظام.

**1. تعريف الهاتف المصرفي:** يقصد بالهاتف المصرفي آلية إتصال تمكن عميل المصرف من القيام ببعض العمليات إلكترونيا عن بعد عبر الإتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية، بعد موافقته على إفادة العميل من هذه الخدمة<sup>2</sup>. وفي المقابل يستطيع هذا الأخير برقم سري خاص أن يسحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة، وكذلك الحصول على القروض وفتح إعتمادات مستندية، أو غير ذلك من العمليات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> دريد كامل آل شبيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2012، ص 69.

<sup>2</sup> وائل الديبسي، "دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي- الواقع والآثار القانونية -"، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، الطبعة الثانية، سنة 2010، ص 213.

<sup>3</sup> محمد حسن رفاعي العطار، "البيع عبر الأنترنت"، الدار الجامعية الجديدة للإلكترونية، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2007، ص 147.

أما بالنسبة للبنوك، فيمكن أن يستدعي موظف البنك أية بيانات خاصة بحساب العميل أو أي حسابات أخرى على شاشة الكمبيوتر، ويقوم بمناقشة أفضل إجراء يفضل العميل إتباعه ثم يقوم بإتباع تعليمات وذلك من خلال محادثة تليفونية خاصة لا تستغرق أكثر من دقائق قليلة في أي وقت يفضله العميل<sup>1</sup>.

**2. آلية العمل بخدمة الهاتف المصرفي:** تتم المعاملات المصرفية عن طريق البنوك الهاتفية من خلال تحويل البيانات الرقمية المسجلة داخل الحاسب الآلي للبنك إلى إشارات تناظرية عبر شبكة الخطوط الهاتفية للرد على إستفسار العميل، عن طريق صوت مبرمج كالرسائل المبرمجة التي تسمع عند الإتصال بخدمة إستعلام المحمول، والتي تطلب من العميل الضغط على أرقام محددة، كل رقم مخصص لاستعلام معين.

### ثانيا: أنواع خدمات الهاتف المصرفي

يقدم المصرف إلى عميله عبر الهاتف المصرفي العديد من الخدمات نستطيع إجمالها أو حصرها في صنفين هما:

#### 1. عمليات الإطلاع: تتمثل أغلب عمليات الإطلاع في:

- الإطلاع على الحساب؛
- الإستفسار عن العمليات المحولة؛
- الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية؛
- الإطلاع على سوق الأسهم؛
- الإطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

#### 2. العمليات التعاقدية: يمكن حصرها في:

- **طلب دفتر الشيكات:** هذه الخدمة تمكن العميل الطلب من فرع المصرف الذي يتعامل معه تحضير دفتر شيكات يعود لحسابه الجاري لديه دون عناء الإنتقال من مكان وجوده لتقديم هذا الطلب، والعودة مرة أخرى لإستلام الدفتر؛

<sup>1</sup> جرامي مكوركل، ترجمة خالد العامري، "التسويق المباشر من خلال قواعد البيانات"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2006، ص 352.

- وقف دفع الشيكات: تحاشيا لوصول الشيك الذي فقده حامله إلى أيادي غير آمنة وتستفيد منه عن طريق قبضه من المسحوب عليه عن غير وجه حق، إذا تمكنت من ذلك، يستطيع العميل التقدم إلى المصرف المسحوب عليه الشيك بطلب إيقافه من خلال خدمة الهاتف المصرفي، حيث عليه أن يحدد المعلومات الخاصة به والمتمثلة في رقم حسابه الجاري ورقم الشيك المطلوب إيقافه<sup>1</sup>.
- التحكم في الحسابات: حيث يمكن للعملاء إجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان حول العالم بواسطة هواتفهم المتحركة.
- يمكن لعملاء البنك إعادة شحن رصيد هواتفهم المتحركة ودفع فواتيرهم بطريقة سلسلة وآمنة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> وائل الديبسي، "دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 229-230.

<sup>2</sup> معهد الدراسات المصرفية، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، نشرة توعوية تحت عنوان إضاءات مالية ومصرفية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة الخامسة، العدد 12، جويلية 2013، ص2.

### المبحث الثالث: أنظمة المعاملات المالية الحديثة

لطالما إرتبطت التكنولوجيا بالأجهزة والمعدات إضافة إلى البرامج وأنظمة تشغيلها، وهذا لا ينطبق على مجال محدد وإنما كافة المجالات بما فيها القطاع المصرفي، فكما سبق الذكر أنه هناك وسائط في المعاملات المصرفية الإلكترونية التي تمثل الجانب المادي، هناك أيضا أنظمة إلكترونية تحل محل المعاملات المالية التقليدية أو تلغيها نهائيا في بعض الحالات والتي سنتطرق إليها في هذا المبحث.

#### المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية ونظام سويفت

أدى التعامل المصرفي المالي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث ثورة تكنولوجية في هذا القطاع أسهمت في تحسين التدفق النقدي والمعاملات المالية، وتجلى ذلك من خلال أنظمة مصرفية حديثة كالمقاصة الإلكترونية ونظام سويفت والذي نتج عنهما سرعة تناقل النقد والاتصالات وتقليل الأعمال الورقية.

#### أولا: المقاصة الإلكترونية

لقد أضحت نظام المقاصة الإلكترونية خير دليل على العبء الكبير الذي أزاخته التكنولوجيا في المجال المصرفي عن العملاء خاصة فيما يتعلق بعنصري الوقت والأمان.

**1. تعريف المقاصة الإلكترونية:** يعرف نظام المقاصة الإلكترونية على أنه أداة دفع بين البنوك وأداة إيفاء دين بينها دون الحاجة لحمل الشيكات، ومن خلال تجسيد التحويلات المالية الدائنة والمدينة بطريقة إلكترونية من حساب بنكي إلى آخر، حيث يتحقق ذلك عن طريق تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية الذي أضحت مطبق من قبل البنوك في العديد من دول العالم، والذي بموجبه يتم التخلي عن الفرز اليدوي للشيكات وحل محله الفرز الآلي بإستعمال أجهزة متخصصة في ذلك تسمح بقراءة الشيكات من خلال السطور المغناطيسية<sup>1</sup>.

يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على معالجة وتسوية المعاملات عن بعد فيما بين البنوك والمؤسسات المالية، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عمليات المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالإعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي، كما تسمح المقاصة

<sup>1</sup> فضيل فارس، "التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات"، مطبعة الموساك رشيد، الجزائر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، سنة 2013، ص 296.

بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين منها<sup>1</sup>.

كما يمكن القول بأن خدمات المقاصة الإلكترونية تطورت إلى أن أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي<sup>2</sup>، وأصبحت التسويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة والذي يحقق عنصر اليقين، أي أن المدفوعات تتم في نفس اليوم وبدون تأخير أو إلغاء مع توفر عنصر دفع هذه المدفوعات بقيمة اليوم نفسها، ولهذا فقد سعت الكثير من البنوك لتطبيقها والإستفادة من مزاياها.

مما سبق يمكن تعريف المقاصة الإلكترونية أنها نظام إلكتروني يسمح بتحويل سريع ومؤمن لأموال العملاء والتدقيق المباشر فيها، تحديد ما في الأرصدة في وقت محدد وكذا ربط مختلف البنوك بشبكة معلوماتية لتبادل الشيكات فيما بينها، وكل هذه العمليات تتم تحت إشراف البنك المركزي.

### 2. أهداف نظام المقاصة الإلكترونية: يهدف هذا النظام إلى:

- تقليل آجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك؛
- تألية التبادل ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون؛
- ضمان أمن المبادلات لتفادي حدوث خسائر أو مشاكل في المحاسبة؛
- إمكانية مركزة أرصدة التسوية، إذ يصبح هناك حساب واحد لتسوية رصيد واحد صافي يمكن متابعته مركزيا من طرف البنوك؛

● تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية؛

● تمكين البنك المركزي من التحكم في الكتلة النقدية ومراقبتها.

### 3. فوائد المقاصة الإلكترونية: لهذا النظام العديد من الفوائد نذكر منها:

● تعدد الطرق للتعامل مع الشيكات الإلكترونية؛

● تقليل النصب والإحتيال والمخاطر؛

<sup>1</sup> محطوش كاتية، "واقع وتحديات إستراتيجية تحديث أنظمة الدفع -دراسة مقارنة (الجزائر، فرنسا، المغرب، تونس)-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016، ص 37.

<sup>2</sup> طالب قادة سفيان، "المنظومة المصرفية الجزائرية وتحدياتها في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013، ص 49.



- سرعة أكبر في تتبع الشيكات وإعادة طباعة الكشوفات حيث جميع الشيكات محفوظة إلكترونياً؛
- تقليل التكلفة، الزمن والجهد<sup>1</sup>.

### ثانياً: نظام سويفت (SWIFT\*)

تعتبر سويفت منشأة عالمية لتبادل المعلومات والخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الإتصالات الدولية بين المصارف، حيث تقوم بتقديم هذه الخدمات بالسرعة المطلوبة والأداء الفعلي الجيد والمضمون وبثقة عالية.

**1. تعريف نظام سويفت:** عبارة عن شبكة خاصة بالإتصالات الإلكترونية المصرفية التابعة لجمعية مؤلفة من البنوك الأعضاء المساهمين فيها، حيث تعتبر بمثابة الجهة التي تنقل الرسائل بين الأطراف المالية. فهي لا تفتح حسابات للمتعاملين ولا تعمل لطرف معين، بل تقوم بجمع المعلومات وتخزينها بما يضمن لها صدق وجودة تنفيذ الأعمال، نقل المعلومات بين الأطراف بسرية تامة، مرونة المعاملات التجارية بما يؤمن تخفيض تكاليفها وتقليل المخاطر المالية التي قد تتعرض إليها.

بصورة عامة فإن نظام سويفت يقوم على جزأين رئيسيين:

- **الجزء الأول:** هو تهيئة قاعدة إتصالات موثوقة، وتقديم المنتجات والخدمات التي تسمح للعملاء بتبادل المعلومات والخدمات المالية بسرعة وكفاءة عاليتين؛

- **الجزء الثاني:** تأمين وتسهيل تبادل المعلومات المالية بين الأفراد، بأقل تكلفة ممكنة وتقليل المخاطر المحتملة ما أمكن مع إستبعاد الجهود غير الفعالة لتحقيق خدمات كفأة<sup>2</sup>.

**2. مزايا نظام سويفت:** يمكن إيجاز أهم المزايا التي يوفرها نظام سويفت فيما يلي:

- **السرعة:** سرعة إرسال الرسائل المتعلقة بالتعليمات والمعاملات المالية حيث تستغرق ما بين 20 إلى 50 ثانية للوصول إلى المرسل إليه؛

- **التوحيد:** دقة وسهولة التعامل بالنظام من خلال نماذج وأشكال موحدة للرسائل؛

<sup>1</sup> بن سعيد نادية، بوشعالة أمينة، "أثر تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص 127.

\* **SWIFT: Society for World Interbank Financial and Telecommunication.**

<sup>2</sup> خالد وهيب الراوي، "العمليات المصرفية الخارجية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ب.ط، سنة 2010، ص-ص: 449-450.

- **إنخفاض التكلفة:** حيث تكون تكلفة تنفيذ معاملات البنوك والمؤسسات المالية من خلال رسائل سويفت أقل مقارنة بتلك المرسله عبر التلكس؛
- **الأمان:** حيث يقوم النظام بنقل الرسائل في سرية وأمان من خلال تشفير الرسائل عبر مراحل إنتقالها في نظام سويفت، علاوة على قيام النظام تلقائيا بتكوين مفتاح للرسالة الخاص بمستخدم الرسالة عند نقلها وكذا التأكد منها عند الإستقبال؛
- **الإتاحة:** يقوم النظام بإتاحة شبكة إتصالات يقوم من خلالها بربط أعضاء سويفت (البنوك والمؤسسات المالية بشكل متصل 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع)<sup>1</sup>؛
- **الإسترجاع:** يتيح النظام إمكانية قيام أحد أعضائه بإسترجاع رسالة سبق إرسالها أو إستقبالها في حدود فترة زمنية قدرها أربعة أشهر تقريبا؛
- **التقارير:** يتيح النظام إرسال تقارير وإحصائيات يومية للمساعدة في ضبط ومتابعة العمل اليومي من خلال السويفت؛
- **مراقبة التسليم:** حيث يتولى النظام هنا القيام بمتابعة تسليم الرسائل للمرسل إليه وذلك في حالة إختلاف فروق التوقيت بين المراسلين، وجود عطل ما طارئ لدى المرسل إليه وسهولة التعامل من خلال نماذج موحدة وبلغة مفهومة لدى جميع الأطراف المستخدمة له<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام التسوية الدورية متعددة الأطراف

تعرف نظم المدفوعات والتسوية بأنها الدورة الإلكترونية الآمنة والسريعة لنقل الأموال عبر المؤسسات المالية بين المتعاملين وبأقل تكلفة ممكنة، ويعتبر النظام المالي بصفة عامة، ونظام المدفوعات بصفة خاصة بمثابة البنية الأساسية المالية لعالم الأعمال الحديث.

<sup>1</sup> طالب قادة سفيان، "المنظومة المصرفية الجزائرية وتحدياتها في ظل تكنولوجيا المعلومات والإنصال"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 51-52.

<sup>2</sup> حسين مصطفى هلال، "نظم المعلومات SWIFT ودوره في تنشيط حركة التعامل المصرفي (حالات تطبيقية)"، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، مصر، 25-29 نوفمبر 2007، ص-ص: 3-5.

### أولاً: نظام التسوية الإجمالية الفورية تعريف نظام (RTGS)\*

يهدف هذا النظام إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الذي يرضي جميع المتعاملين به سواء كانت البنوك أو الزبائن.

**1. تعريف نظام RTGS:** يعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية على أنه ذلك النظام الذي تتم فيه عمليات التسوية لأوامر الدفع باستمرار وبشكل فوري دون تأخير. ويمكن القول أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف<sup>1</sup>.

### 2. أهداف نظام RTGS: يهدف هذا النظام إلى:

- إزالة خطر التسوية اليدوية الناتج عن عمليات تسوية المبالغ عالية القيمة إضافة إلى ضمان التسوية النهائية غير القابلة للنقص، وهذه ميزة حسنة ذات قيمة عالية للزبون؛
- زيادة السرعة وإختصار الوقت لتنفيذ المدفوعات؛
- القضاء على مخاطر الائتمان وتحسين إدارة السيولة؛
- تسوية المعاملات على مستوى عال من الكفاءة والمرونة؛
- تقوية العلاقة بين المصارف وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية؛
- تسوية عمليات الدفع المصرفية في وقت حقيقي؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات<sup>2</sup>.

### ثانياً: نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف (\*\*NS)

على عكس نظام التسوية الإجمالية الفورية يظهر نظام التسوية الدورية الذي تتم تسوية المعاملات بشكل فوري ونمطي عند إرسال أوامر الدفع للنظام.

#### \*RTGS : Real Time Gross Settlement.

<sup>1</sup> آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، "الصرافة الإلكترونية في الجزائر"، الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية - عرض تجارب دولية -، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، سنة 2006، ص 06.

<sup>2</sup> بوهكة فتيحة، عوار حنان، "التجارة الإلكترونية وتحديات اعتمادها في إقتصاديات الدول -دراسة مقارنة-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016، ص 44.

#### \*\* NS : Netting System.

1. تعريف نظام NS: هو نظام تسوية أوامر الدفع يقوم فوراً بإرسال رسالة للمستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقاً للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية الفعلية لا تنفذ. وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية، أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغه بالتزاماته، بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات ولكن في نهاية اليوم.

2. آلية تسوية أوامر الدفع بنظام NS: تنقسم عملية التسوية وظيفياً إلى جزأين:

- غرفة المقاصة: حيث تسجل كل أوامر الدفع ويتم التأكد ما إذا كانت تستوفي القواعد والشروط الخاصة بالنظام، وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو، ويتم إخبارهم بها؛
- وكالة التسوية: وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية خاصة أو حكومية، وعلى الجانب الآخر تمثل وكالة التسوية بين البنوك الأمر الذي يجعل البنك المركزي يقوم بهذا الدور<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: نظام التحويلات المالية الإلكترونية ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات

إضافة إلى نظم دفع وتسوية المعاملات التي تم التطرق إليها، دفع ظهور وتطور الأعمال المصرفية الإلكترونية المصارف إلى البحث عن وسائل آمنة تستخدم في الدفع ونقل البيانات عبر الإنترنت، حيث تم تطوير بعض الوسائل القائمة وإبتكار أخرى جديدة، ومن بين هذه الوسائل نظام التحويل المالي الإلكتروني ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات.

أولاً: نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EFT\*):

تقوم العديد من البنوك بالمشاركة في شبكة معلومات محوسبة تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود الحاسبية لمختلف العمليات الدائنة والمدينة بين مختلف المصارف، بعد ما كانت بعمليات التحويل بناء على أمر مكتوب بتوقيع العميل أصبح الآن بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني.

<sup>1</sup> درويش سهام، بخلفة محمد أنور، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية - دراسة مقارنة (فرنسا، مصر، الجزائر) -"، مرجع سبق ذكره، ص 89.

\* EFT: Electronic Fund Transfer.

1. مفهوم نظام EFT: يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضاً عن استخدام الأوراق<sup>1</sup>. ويقصد به أيضاً مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية أو مصارف الإنترنت المرخص لها القيام بهذه العملية، ويتم إصدار التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول. وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين فضلاً عما يتيح هذا النظام من إختصار للزمن وتوفير في الجهد والتكلفة ويسر في التعامل<sup>2</sup>.

إذن يمكن القول بأن نظام EFT عبارة عن إجراء يتم من خلاله التحويل المالي الإلكتروني عن طريق توقيع العميل نموذجاً معتمداً المنفعة للجهة المستفيدة (مثلاً التاجر)، بحيث يتيح هذا النموذج إقتطاع قيمة محدودة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومية أو أسبوعياً أو شهرياً)، ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أنه قابل للتجزئة إذ يمكن توزيع التحويل على أكثر من مستفيد وهو ما لا يتوفر في الشيك.

2. منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية: مما لا شك فيه أن نظام التحويل المالي الإلكتروني له عدة مزايا ندرجها في:

- تنظيم الدفعات: حيث يكفل هذا النظام تحديد وقت إقتطاعها وتسديد قيمتها؛
- تيسير العمل: لأن عملية المقاصة الآلية ألغت حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل؛
- تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛

<sup>1</sup> إبراهيم عبد الله عبد الرؤوف مجّد، "تأثير تحرير الخدمات المصرفية على التنمية الاقتصادية دراسة تحليلية مع التطبيق على جمهورية مصر العربية"، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2011، ص 152.

<sup>2</sup> حديدي فتيحة، "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تفعيل الأعمال المالية والتجارية في المؤسسات -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2015، ص 67.

- **تقليل الأعمال الورقية:** يتمثل ذلك في تقليل الإعتماد على النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
  - **توفير المصاريف:** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عملياتها؛
  - **السلامة والأمن:** حيث ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛
  - **زيادة رضا العملاء:** تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وإنخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في طريقة التعامل<sup>1</sup>.
- 3. آلية إتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني:** يمكن إيجازها فيما يلي:
- أ. الحالة 1:** في حالة تعامل البنك والعميل مع وسطاء، وتتم كما يلي:
- يقوم العميل بتوقيع نموذج معتمد لمنفعة الجهة المستفيدة حيث يتيح هذا النموذج إقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني، وتكون وظيفة الوسطاء توفير البرامج اللازمة لذلك؛
  - يقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط، الذي يقوم بدوره بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية (**ACH\***) التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى مصرف العميل؛
  - يقارن مصرف العميل التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي، يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل؛
  - أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم إقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (المصرف أو التاجر) في وقت الإيفاء المحدد بالنموذج.
- ب. الحالة 2:** في حالة عدم وجود وسطاء، وتتم كما يلي:
- يتوجب على التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية شراء البرامج الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، وتكون هذه البرامج مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر؛

<sup>1</sup> طالب قادة سفيان، "المنظومة المصرفية الجزائرية وتحدياتها في ظل تكنولوجيا المعلومات والإنصال"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 50-51.

\*ACH : Automated Clearing House.

- يقوم العميل بإعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك موقع لصالح التاجر؛
- يقوم التاجر بإرسال الإعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الإعتماد إلى المصرف لإقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت، وتحويله إلى حساب التاجر، وهنا لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك يضمن ذلك<sup>1</sup>.

### ثانيا: نظام التبادل الإلكتروني للبيانات (\*EDI)

تستمر التكنولوجيا في تقديم تقنيات مبتكرة وجديدة التي تؤثر سواء على المؤسسات أو الأفراد، وإحدى هذه الابتكارات هو نظام التبادل الإلكتروني للبيانات.

**1. تعريف نظام EDI:** هو مجموعة المعايير التي يتم إستخدامها في تبادل معلومات العمل وتناقلها عبر الشركاء التجاريين من خلال أجهزة الكمبيوتر، وفي تنفيذ صفقات الأعمال بطريقة إلكترونية. هذا النظام لا يصنف ضمن أنظمة التحويل المالي، ويتم إستخدامه في نقل المعلومات التي تخص الإستعلامات، طلبات الشراء والتسعير، حالة الطلبات، جدولة المواعيد، الشحن والإستقبال، كيفية تسديد الفواتير والعقود وغيرها، إضافة إلى بيانات الإنتاج والمبيعات بإستخدام خوارزميات تمنع التزوير، التجسس والقرصنة<sup>2</sup>.

وتستطيع الشركات القيام بالإتصالات الإلكترونية ونقل البيانات إلكترونيا بإستعمال إحدى الوسيلتين:

- **إستخدام النقل المباشر:** يكون أمام الشركة إما الإتصال عبر شبكات الهاتف وإما الخطوط المتخصصة للربط المباشر مع كمبيوتر أحد الشركاء، وتتميز هذه الطريقة بالبساطة والسهولة وقلة التكلفة؛
- **إستخدام شبكات القيمة المضافة:** حيث تقوم الشركة الراغبة في الإتصال الإلكتروني مع الشركاء التجاريين بالتعاون مع شركة أخرى توفر هذه الخدمة، وتوفر شبكات القيمة المضافة جميع المعدات اللازمة

<sup>1</sup> زهير بشناق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، إتحاد المصارف العربية، لبنان، بيروت، ب.ط، سنة 2006، ص 64.

\* **EDI: Electronic Data Information.**

<sup>2</sup> إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ب.ط، سنة 2005، ص 80.

لإرسال وإستقبال المعلومات بشكل آمن، وعلى الرغم من كون شبكات القيمة المضافة أكثر كلفة من النقل المباشر، إلا أنها تتميز بفعالية في النقل والقدرة على الإتصال بين أنظمة كمبيوتر مختلفة<sup>1</sup>.

2. مزايا نظام التبادل الإلكتروني للبيانات: يحقق هذا النظام مجموعة من المزايا وهي:

- توفير الوقت والجهد، حيث يسمح النظام بتبادل المعلومات بشكل أسرع مما كانت تتم عليه؛
- تخفيض المصاريف الإدارية الجارية، فهذا الأخير يخفض التعامل بالوثائق وبالتالي يخفض من مصاريف النفقة على إدارة مثل هذه الوثائق؛
- يحقق النظام التواصل بين أطراف العلاقة؛
- يزيد تبادل البيانات الإلكتروني من القدرة التنافسية للشركة التي تعتمد عليه فهو يوفر لها الوقت، الجهد والمال.

<sup>1</sup>حمطوش كاتية، "واقع وتحديات إستراتيجية تحديث أنظمة الدفع -دراسة مقارنة (الجزائر، فرنسا، المغرب، تونس)-"، مرجع سبق ذكره، ص 27.



### خلاصة:

إن القطاع المصرفي يعد من أهم القطاعات وأكثرها تأثراً وإستجابة للتطورات العالمية التي أفرزتها ظاهرة العولمة، والتي تمثلت أهم معالمها في موجة التطورات والتحويلات التي شهدتها الساحة المصرفية الدولية والتي كان في صدارتها الإتجاه نحو العصرية والحداثة في المعاملات المصرفية، وكذا إدخال وسائل وأنظمة معاملات مالية حديثة التي سهلت التعامل في المصارف بوجودها، ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد والتكاليف المادية إضافة إلى ربح الوقت وتوفير الأمان الذي هو في مقدمة إهتمامات العملاء.

وفي ظل هذه التغيرات التي مست المصارف أصبح لزاماً على البنوك الجزائرية العمل على تطوير خدماتها المصرفية لتتناسب مع الظروف الحاصلة في السوق، وذلك بوضع إستراتيجيات وتقنيات مناسبة لإستغلال الفرص لتحسين خدماتها المصرفية وإدخال خدمات إلكترونية حديثة من أجل المنافسة وتحقيق البقاء، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

# الفصل الثالث

## واقع الخدمات المصرفية الحديثة في

### الجزائر

المبحث الأول: الإطار العام للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك وإنجازاتها

المطلب الثاني: الهيئات المسيرة للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

المطلب الأول: واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ATM

المطلب الثالث: الهاتف المصرفي في الجزائر

المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

المطلب الأول: تطور نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ARTS

المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية الجزائري

المطلب الثالث: نظام الدفع الدولي SWIFT و نظام Western Union

### تمهيد:

إن النمو المتسارع للأعمال الإلكترونية والتجسيد الأكثر للإقتصاد الرقمي وكذلك التزايد في تجسيد عمليات التجارة الإلكترونية، كلها عوامل أنتجت الحاجة لضرورة مواكبة البنوك والعمل البنكي لها من أجل مسايرة عمليات التجارة الإلكترونية وتبني التكنولوجيا لتجسيد العمل البنكي وتحقيق خدمات جديدة، وكذا تقديمها بطريقة سريعة وآمنة ومختصرة للوقت والمكان.

لذلك ومن الطبيعي إستوجب على البنوك التقليدية إستخدام الصيرفة الإلكترونية في عملها، أو تبني وسائل دفع حديثة كالبطاقة البنكية والإعتماد على الوسائط الإلكترونية من أجل التعريف بالخدمات البنكية الجديدة والعمل على تقديم خدماتها بطريقة إلكترونية وذلك تسهيلا لتسوية المعاملات التي يؤديها الأفراد والمؤسسات.

وفي إطار الصيرفة الإلكترونية سعت الجزائر جاهدة وباستمرار نحو تنفيذ المزيد من الإصلاحات البنكية حيث قامت بتحديث وعصرنة أنظمة الدفع والمعاملات المالية والبنكية وذلك من أجل التماشي مع التحديات التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية.

وبهذا قسمنا الفصل الثالث والأخير إلى ثلاث مباحث، تناولنا ضمن الأول الإطار العام للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر من خلال التطرق لشركة ساتيم ومشاريعها، أما في المبحث الثاني فتطرقنا إلى وسائط المعاملات المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، وفي المبحث الثالث تناولنا أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر.

### المبحث الأول: الإطار العام للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر

من خلال الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية في إطار عصنة قطاعها المالي والمصرفي، عملت المصارف الجزائرية على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك بدأ التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر وذلك يجعلها عصرية، ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية، إنشاء شركات وهيئات تشرف على هذه المعاملات الإلكترونية في الجزائر.

### المطلب الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك وإنجازاتها

سعيًا لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي في العالم، قامت مجموعة من البنوك الجزائرية بإنشاء شركة SATIM\* التي بدورها قامت بإنشاء الشبكة النقدية ما بين البنوك، إضافة إلى إستحداث البطاقة البنكية المشتركة.

### أولاً: ماهية شركة SATIM

لقد لجأت الجزائر في إطار تحديثها لجهازها المصرفي إلى إنشاء شركة أطلقت عليها تسمية الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك، وهي شركة ذات أسهم تأسست في 25 مارس سنة 1995 على ضوء القانون رقم 95 / 103.

**1. التعريف بالشركة:** هي شركة تتكفل بتطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع وهي مسؤولة عن تشغيل نظم المدفوعات بين البنوك في الجزائر للبطاقات، كما تعمل على تطوير البرامج وتحديث المصارف وتعزيزها لاسيما بوسائل الدفع عن طريق البطاقة<sup>1</sup>. وبلغ رأسمالها حوالي 267 مليون دج عند التأسيس، ويساهم في رأسمالها ثمانية بنوك جزائرية هي: CPA، BDL، BEA، BADR، BNA، CNEP، ELBARAKA، CNMA و9 خاصة، إضافة إلى بريد الجزائر من بين هذه البنوك بالإضافة إلى البنوك المساهمة في تأسيس الشركة

\*SATIM: Société Algérienne d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de la Monétique.

<sup>1</sup>Internet: site officiel SATIM, (01 /05/2019, 13 :21), [en ligne], <http://www.satim-dz.com>.

نذكر: بنك الإسكان للتجارة والتمويل - الجزائر-، بنك السلام، بنك الخليج الجزائر، Paribas BNP، Société Générale Algérie...<sup>1</sup>

الجدول رقم (1.3): البنوك المساهمة في تأسيس شركة SATIM

المساهمين	عدد الأسهم	القيمة بالدينار	% المساهمة
BNA	36	3.600.000	13.74
BEA	36	3.600.000	13.74
BDL	36	3.600.000	13.74
CPA	36	3.600.000	13.74
CNMA	15	1.500.000	3.82
ELBARAKA	36	3.600.000	13.74
CNEP	36	3.600.000	13.74
BADR	36	3.600.000	13.74

**Source** : Internet, site officiel de la société SATIM, (01-05-2019, 13 :24), [en ligne], <http://www.satim-dz.com>.

2. أهداف الشركة: تسعى شركة ساتيم إلى:

- تحديث وسائل الدفع في النظام المصرفي الجزائري من خلال إستعمال البطاقات البلاستيكية كوسيلة تعامل إلكترونية بين البنوك؛
  - تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
  - تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
  - تطوير التكنولوجيا في المجال المصرفي.
3. مهام الشركة: لشركة ساتيم عدة مهام نذكر ما يلي:
- التعاقد مع المؤسسات المختلفة في مجال التكنولوجيا المصرفية لإنجاز البرامج؛

<sup>1</sup>سمية عبابسة، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري- الواقع والمعوقات والأفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 6، 22 /07 /2016، ص 351.

- وضع موزعات آلية للنقود (DAB) في المصارف مع وضع برامج حيازة الشبايبك البنكية (GAB)؛
- تسيير الموزعات والشبايبك الآلية والربط بينها بواسطة شبكة اتصال تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو خارجية بالإضافة إلى سجل متصل ببيئة صنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا؛
- الإشراف على إصدار الصكوك البنكية ومنح الرقم السري<sup>1</sup>.

### ثانيا: الشبكة النقدية ما بين البنوك \*RMI

قامت شركة ساتيم بعد تأسيسها بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد ما بين البنوك، وحققت هذه الخطوة في أول مراحلها سنة 1996.

1. إستحداث الشبكة: في سنة 1996 قامت شركة SATIM في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر، بدأ العمل بها سنة 1997، وفي هذا السياق تؤدي شركة SATIM وظائف إدارة الإتصال بين أجهزة الصراف الآلي وبطاقة الصراف الآلي، وإنشاء مفتاح للأعضاء مع نظام التراخيص الخاصة بها<sup>2</sup>.

2. شروط الإنضمام للشبكة: للإنضمام إلى شبكة RMI يجب توفر بعض الشروط في المؤسسة التي تريد أن تنظم ومن بينها نجد:

- إمضاء إتفاقية مشتركة بين البنوك؛

- إمضاء عقود للتعاون مرتبطة بالخدمات المقدمة من قبل الشركة؛

- إحترام خصائص التقنية المحددة من قبل الشبكة<sup>3</sup>.

3. أهداف الشبكة: تهدف SATIM من خلال إنشاء شبكة RMI ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية إلى تحقيق الأهداف التالية:

<sup>1</sup> آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، "الصيرفة الإلكترونية في الجزائر"، المؤتمر العالمي الخامس، نحو مناخ إستثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 4-5 جوان 2007، ص 26.

\*RMI: Réseau Monétaire Interbancaire.

<sup>2</sup>Internet, Site officiel de la société SATIM, (01-05- 2019, 13 :24) [en ligne], <http://satim-dz.com/activites-de-satim.html>.

<sup>3</sup> مسري الجبالي، "نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجاً، مرجع سبق ذكره، ص 140.

- ضمان قبول البطاقات البنكية المخصصة للسحب والدفع التي يتم إستخدامها على مستوى الأجهزة الآلية المتواجدة لدى جميع البنوك المنخرطة لدى شركة ساتيم؛
- ضمان تبادل مختلف المعلومات بين البنوك من أجل السير الحسن للبطاقات وتفادي تعرضها لأشكال التزوير؛
- إدماج الأجهزة الآلية للبنوك ضمن الشبكة من أجل تمكين زبائنهم من إستخدام البطاقات للسحب من خلالها؛
- تحويل كل المعطيات المتعلقة بإستخدام بطاقات السحب لإجراء المقاصة ما بين البنوك؛
- توحيد المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة؛
- العمل على تطوير نظام بنكي مشترك للنقديات الإلكترونية<sup>1</sup>.  
وفيما يتعلق بأمن المعلومات فإن الشبكة تقوم بـ:
- الإحتياط لجميع أنشطة شبكة النقديات الإلكترونية؛
- ضمان إحتزام التشريعات السارية المفعول؛
- ضمان تبادل المعلومات بسرية وأمان؛
- مكافحة عملية الغش<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: الهيئات المسيرة للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر

في إطار تبني الجزائر لإستراتيجية تآلية المعاملات البنكية، أنشأت عدة مؤسسات وهيئات مسيرة للخدمات المصرفية بهدف مواكبة التطورات الراهنة، هذا ما سنتطرق إليه في ما يلي.

#### أولاً: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية **AEBS**\*

في ظل سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء

<sup>1</sup> فضيل فارس، "التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات"، الجزء الأول، مطبعة المسوك رشيد، الجزائر، الطبعة الأولى، سنة 2013، ص 305.

<sup>2</sup> محمد شكرين، "بطاقة الإئتمان في الجزائر"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بحدو، الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2006، ص 147.

\*AEBS: Algeria E-Banking Services.

مؤسسة تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت الجزائر لخدمات لصيرفة الإلكترونية (AEBS) وهي شركة قانون جزائري، متخصصة في تكامل وتشغيل الخدمات المصرفية عن بعد في مجال الأعمال المصرفية<sup>1</sup>.

أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسات المالية بإقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة، ونتجت هذه الشركة عن إتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية EDI\* الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي Soft Anginering و Multimédia Maga ct ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني لتنشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية"، تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد، وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية بإختلاف أصناف زبائنها بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمان وسلامة في أداء العمليات. ففي البداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم موجة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية وهذا لتحقيق المنافسة من جهة وتوسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

### ثانياً: جمعية النقد الآلي بين البنوك COMI\*\*

تم تأسيس جمعية النقد الآلي من قبل جمعية البنوك والمؤسسات المصرفية، من خلال القرار رقم 72 /2004 الصادر في 27 ماي 2004، ويتشكل هذا المجلس من تسعة بنوك من ممثلي البنوك والمؤسسات المصدرة للبطاقات البنكية، وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك البركة، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ويريد الجزائر، ومن بين مهامها تنشيط الترابط والتعاون

<sup>1</sup>Internet,Site officiel de AEBS, (01-05- 2019) ; (14 :34), [en ligne],[www.AEBS.com](http://www.AEBS.com).

\*EDI: Electronic Data Interbancaire.

\*\* COMI: Comité Monétique Interbancaire.



البنكي في مجال النقد الآلي، تحديد أسعار الخدمات وكذا العملات الناتجة عن العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية<sup>1</sup>.

ولجمعية النقد الآلي بين البنوك مجموعة من المهام المتفرعة عن المهمة الأساسية والتي تتمثل في إختبار فعالية القواعد التقنية للسير الحسن للنقد الآلي وهذه المهام هي:

- تنشيط الترابط والتعاون البنكي في مجال النقد الآلي؛
- إقتراح وتطبيق الأسس والقواعد النقدية البنكية في ظل إحترام القوانين المعمول بها وكذا قواعد المنافسة؛

- تأطير المهام وتحديد المسؤوليات الخاصة بمختلف الأطراف والمنتجين في مجال النقد الآلي؛
- تأمين وضمان العمليات الخاصة بالنقد الآلي البنكي ووضع قواعد التغطية وكذا التعاون بين مستعملي هذا النظام؛

- تحديد أسعار الخدمات وكذا العملات الناتجة عن العمليات التي تتم بالبطاقات البنكية؛
- دراسة الإقتراحات الخاصة بإقتناء وإستعمال المعدات والوسائل الخاصة بالنقد الآلي<sup>2</sup>.

### ثالثا: مجموعة المنفعة الإقتصادية للنقد الآلي **GIE Monétique**\*

يعد إنشاء نظام فعال للدفع الإلكتروني أحد أولويات السلطات العامة الجزائرية، وإنها جزء من أدوات التحديث للنظام المصرفي.

لذلك تم إنشاء مجموعة المنفعة الإقتصادية (GIE Monétique) في جوان 2014 من طرف الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية (ABEF\*\*), لدعم هذا النهج الإستراتيجي من خلال تنظيم النظام المصرفي الإلكتروني بين البنوك وتحديد مهام وخصائص جميع المتعاملين في هذا النظام.

كما أنها مسؤولة عن ضمان التعامل بين البنوك لنظام الدفع الإلكتروني وقابلية التشغيل البياني مع شبكات الأموال الإلكترونية المحلية أو الدولية.

<sup>1</sup>سمية عبابسة، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية-"، مرجع سبق ذكره، ص 358.

<sup>2</sup>بورزق إبراهيم فوزي، "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-"، (مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2008، ص 125.

\*GIE: Groupement d'Intérêt Economique.

\*\* ABEF: Association des Banques et Etablissements Financiers

يتكون GIE Monétique من 19 عضوا من بينهم 18 بنكا و بريد الجزائر، يشارك بنك الجزائر كعضو غير ملتزم، لضمان أمن الأنظمة ووسائل الدفع وكذلك الإنتاج وأهمية المعايير المطبقة في هذه المسألة وفقا للوائح المعمول بها.

تتحكم GIE Monétique في نظام الدفع الإلكتروني من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة المعايير والمواصفات في القطاع المصرفي الإلكتروني؛
- تعريف المنتجات المصرفية وقواعد تنفيذها التشغيلي؛
- إدارة منظمة التوجيه الفنية؛
- التجانس وإدارة الأمن.

وبذلك تتحقق الشفافية في تعريف معايير وقواعد النشاط المصرفي الإلكتروني لإطلاق مبادرات الإستثمار في صناعة الدفع الإلكتروني، والهدف من ذلك هو تشجيع الصيرفة الإلكترونية من خلال تعميم إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في الجزائر

إن إقتناع البنوك بأن نجاح الدفع بواسطة البطاقات يستدعي ضرورة أن تحضى هذه الأخيرة بقبول تام من طرف كل البنوك، وهذا ما دفع بالبنوك الجزائرية إلى وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع من خلال إدخال مثل هاته الوسائل إلى السوق الوطنية.

#### أولا: البطاقة النقدية ما بين البنوك \*CIB

في إطار توسيع نطاق قبول البطاقات البنكية من قبل البنوك شرع النظام البنكي الجزائري بوضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة ساتيم في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة.

**1. تعريف البطاقة النقدية ما بين البنوك:** هي بطاقة رقمية مزودة بشريحة (معالج صغير) لتخزين المعلومات والتي تضمن تحويل الأموال بأمان، تكون هذه البطاقة موصولة بالشبكة النقدية ما بين البنوك، تمنح الفرصة

<sup>1</sup>Internet, site officiel de la société giemonetique, (01-05- 2019) ; (14 :00), [ en ligne], <http://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/organes-statuaires>.

\*CIB: Carte Interbancaire.

لكل حاملها لدفع مستحقاتهم وسحب أموالهم طوال أيام الأسبوع وخلال كامل ساعات اليوم، كما تضمن لهم الحماية كونها بطاقة إلكترونية رقمية مختصرة للوقت<sup>1</sup>.

بدأ العمل بها سنة 1998 وهي تستعمل خاصة للسحب من أجهزة الصراف الآلي، لتصبح سنة 2005 كأداة سحب ودفع، فهي تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع على المستوى المحلي فقط، وهي موجهة لكل عملاء المصرف، تقدر مدة صلاحيتها بستين ابتداء من تاريخ صنعها، كما تتجدد تلقائياً، إلا إذا رغب حاملها في عدم تجديدها وذلك بإعلام المصرف بشهرين قبل إنتهاء صلاحيتها<sup>2</sup>.

الجدول رقم (2.3): عدد بطاقات CIB في الجزائر خلال الفترة 2008-2017

السنوات	عدد البطاقات المتداولة
2008	339374
2009	569558
2010	979933
2011	1056018
2012	1075989
2013	1098566
2014	1125689
2015	1142145
2016	1212231
2017	1311219

المصدر: كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، جامعة قلمة، الجزائر، العدد الثالث، جوان 2018، ص 68.

<sup>1</sup> شريط عابد، مسري جيلالي، "المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية وواقعها من تكنولوجيا المعلومات"، الملتقى الوطني الثاني حول المؤسسات المالية والمصرفية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 16-17 فيفري 2009، ص 12.

<sup>2</sup> سليمان ناصر، "النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد الأول، جانفي 2008، ص-ص: 14-15.

الجدول رقم (3.3): عدد إستخدامات البطاقات البنكية في الجزائر خلال 2008-2013

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013
عدد عمليات السحب	1912400	2613781	3763775	5271326	4582279	5280881
عدد عمليات الدفع	2051	1450	1805	5299	7729	7732
عدد عمليات طلب الرصيد	---	---	306707	677374	492840	473409

المصدر: كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مرجع سبق ذكره، ص 68.

يلاحظ من الجدول (2.3) إرتفاع عدد البطاقات البنكية المتداولة خلال الفترة 2008-2017، ومن الجدول (3.3) نلاحظ مدى تطور عدد عمليات الدفع وإستخدام هذه البطاقات، وكذا عمليات السحب والإطلاع على الأرصدة، حيث أن عمليات السحب تشكل الحصة الأكبر من معاملات البطاقات البنكية ثم معرفة الرصيد، أما بالنسبة لعمليات الدفع فلها مكانة ضعيفة من حجم العمليات الكلية، وإنخفاض هذه العمليات في سنة 2011 يعود لعملية غلق حسابات غير مشغلة من قبل العملاء من طرف البنوك، وبالتالي تصبح البطاقة غير عملية آليا، إضافة إلى توقيف عدد من البطاقات نتيجة لمخالفات عملية أو تقنية قام بها العملاء كالسرقة والضياع أو بطلب من العميل نفسه<sup>1</sup>.

وقد عرف حجم العمليات عن طريق البطاقة المصرفية، الضعيف أصلا، إنخفاضاً قويا من جديد في سنة 2016 حيث قدر بـ 2.2 مليون عملية مقارنة بسنة 2015 التي قدر بـ 3.1 مليون عملية، وهو ما يمثل 10.5% من إجمالي عمليات الدفع، مقابل 14.9% في 2015، مع ذلك سجلت عمليات السحب

<sup>1</sup> كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مرجع سبق ذكره، ص 68.

عن طريق البطاقة والتي تتم على مستوى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصارف و بريد الجزائر، والتي لا تمر عن طريق النظام ATCI حجما أكبر<sup>1</sup>.

أما في سنة 2017 تجدر الإشارة إلى أنه تم الترخيص لأربعة وعشرون تاجرا للشروع في النشاط عبر شبكة الأنترنت، مما يسمح لحاملي البطاقات المصرفية (بطاقات ما بين المصارف) بالدفع عبر الأنترنت. وقد لقي هذا النوع من الدفع سنة 2017 رواجاً واسعاً وقبولاً كبيراً لدى حاملي هذه البطاقات بفضل التسهيلات التي يوفرها الدفع عن بعد. هذا ما يشير إلى تسارع وتيرة الدفع عبر الأنترنت بعد صدور القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية<sup>2</sup>.

2. أنواع البطاقات: يمكن تمييز نوعين أساسيين هما:

أ. البطاقة الذهبية **La carte gold**: هي مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم إختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا، وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال، أصحاب الدخل المرتفعة. وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين<sup>3</sup>.

ب. البطاقة الكلاسيكية (العادية) **La carte classique**: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخليل الزبائن وأهميتهم أو مواصفات أخرى<sup>4</sup>.

الجدول رقم(4.3): حجم البطاقات المتداولة في الجزائر لسنة 2017

عدد البطاقات المتداولة	1611219
عدد البطاقات العادية المتداولة	1032116
عدد البطاقات الذهبية المتداولة	196654
عدد بطاقات السحب المتداولة	382449

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على تقرير بنك الجزائر لسنة 2017

<sup>1</sup> بنك الجزائر، "التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر"، تقرير بنك الجزائر لسنة 2016، الجزائر، سبتمبر 2017، ص 104.

<sup>2</sup> بنك الجزائر، "التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر"، تقرير بنك الجزائر لسنة 2017، الجزائر، جويلية 2018، ص 94.

<sup>3</sup> سماح شعور، مصباح مرابطي، "وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر- واقع وتحديات-(دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة)"، مرجع سبق ذكره، ص 73.

<sup>4</sup> بورزق إبراهيم فوزي، "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-"، مرجع سبق ذكره، ص 144.

ولبطاقة CIB مميزات هي:

- سهولة الإستعمال؛
- تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع 7 أيام على مدى 24 ساعة؛
- توفر ضمان وأمان أكثر؛
- ربح الوقت<sup>1</sup>.

### 3. طريقة إستخدام بطاقة CIB للسحب والدفع:

أ. فيما يخص عملية السحب: فيمكن إنجازها في النقاط التالية:

- يتم إدخال البطاقة في الموزع الآلي النقدي ثم يتم بعدها آليا إرسال طلب التصريح بالعملية لدى مركز التصريح التابع لساتيم؛
- بعد الموافقة الآلية على العملية تتم عملية إرسال المعلومات عبر الربط الآلي بين الموزع الآلي النقدي ومركز المعلومات، بعدها مباشرة تتم عملية معالجة المعلومات ويتم إرسالها وفق حالتين:  
✓ حالة الموزع والبطاقة لنفس البنك: ترسل المعلومات للبنك وبعدها يتم خصم المبلغ من حساب الزبون؛

✓ في حال الموزع والبطاقة ليسا لنفس البنك: فإن المعلومات ترسل للمقاصة وبعد إجراء هذه الأخيرة تتم التسوية لكل بنك.

ب. فيما يخص عملية الدفع: عند إستخدام البطاقة للدفع من خلال جهاز نهائي الدفع الإلكتروني المتواجد لدى التاجر فتمر العملية بثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى: يقوم التاجر بتمرير البطاقة عبر الجهاز المتواجد لديه للتحقق من صحة البطاقة وإتخاذ الإجراءات اللازمة، يتم بعدها آليا إرسال طلب التصريح بالعملية بمركز التصريح لدى ساتيم؛
- المرحلة الثانية: بعد الموافقة الآلية على إنجاز عملية الدفع يتم إرسال المعلومات عبر الربط الآلي بين جهاز نهائي الدفع الإلكتروني ومركز المعلومات، بعدها مباشرة تتم عملية معالجة المعلومات؛
- المرحلة الثالثة: بعد إتمام المعالجة تتم عملية إرسال المعلومات وفق حالتين:

<sup>1</sup>Internet, site officiel de BDL, (01-05-2019, 19 :51), [en ligne], <http://www.bdl.dz/arabe/carte-arabe.html>.

✓ في حالة التاجر وصاحب البطاقة ينتميان لنفس البنك، يقوم هذا الأخير بتحويل مبلغ العملية من حساب صاحب البطاقة إلى حساب التاجر؛

✓ في حال تبين العكس، فهنا توجه المعلومات إلى المركز المكلف بإجراء المقاصة بين البنوك<sup>1</sup>.

### ثانيا: بطاقة CCP\*

بطاقة CCP هي بطاقة ممغنطة تسمح لصاحبها بإجراء عمليات السحب إنطلاقا من الشبايك الآلية GAB وهي مجانية في عامها الأول فقط، موجهة لكل زبون لديه حساب بريدي جاري نشيط، ولها مدة صلاحية، أي أنها تتجدد كل سنتين.

توفر هذه البطاقة باقة من الخدمات المتنوعة وهي كالتالي:

● التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبايك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية؛

● سحب النقود من أجهزة GAB و DAB لبريد الجزائر، والإطلاع على الرصيد؛

● الإشتراك والتحميل الإلكتروني للخط الهاتفي المسبق الدفع موبيليس من خلال الحساب البريدي

الجارى<sup>2</sup>، كما تم إطلاق خدمة التحويل من حساب إلى حساب سنة 2019 تميزت بها البطاقة الذهبية.

<sup>1</sup> بورزق إبراهيم فوزي، "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-"، مرجع سبق ذكره، ص 145.

\*CCP: Centre des Chèques Postaux.

<sup>2</sup>Internet, site officiel d'algérie poste, (20 -05-2019),(17 :05),[en ligne], [www.Algerieposte.com](http://www.Algerieposte.com).

الجدول رقم (5.3): حدود السحب بواسطة بطاقة CCP

الحدود	بطاقة السحب
200000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر على الخط
200000 دج / الأسبوع	السحب من DAB من البنوك على الخط
5000 دج / اليوم	السحب من DAB من بنوك الجزائر
5000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
<b>البطاقة الذهبية</b>	
50000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
20000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
30000 دج / 7 أيام	الدفع على الخط
10000 دج / اليوم	الدفع على لخط
<b>البطاقة الكلاسيكية 1</b>	
20000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
20000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
10000 دج / 7 أيام	الدفع على الخط
20000 دج / 7 أيام	الدفع خارج الخط
<b>البطاقة الكلاسيكية 2</b>	
25000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
10000 دج / أيام	السحب من DAB من البنوك
10000 دج / أيام	الدفع على الخط
5000 دج / 7 أيام	الدفع خارج الخط

المصدر: إشر سميرة، "آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر إلكترونية"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016، ص 89.



### ثالثا: البطاقات الدولية

هي بطاقات تستعمل خارج الوطن في عملية السحب والدفع، موجهة لعملاء المصارف الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة.

1. البطاقات العالمية (الدولية): يمكن أن نميز بين نوعين أساسيين هما:

أ. بطاقة فيزا الكلاسيكية (**Visa Classique**): تمنح للعملاء الذين لهم رصيد بالعملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو، ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أن لا يتعدى أربعة عمليات في اليوم.

ب. بطاقة فيزا الذهبية (**Visa Gold**): تمنح لكل شخص له رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو، حيث يقدر سقف السحب بـ 550 أورو في اليوم على 7 عمليات في نفس اليوم، أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم<sup>1</sup>.

2. بطاقة ماستر كارد (**Master Card**): هي بطاقة إئتمانية دولية تصدرها جهات مصرفية بتكلفة محددة لا تتعدى في الغالب العشرة دولارات أو أقل أو أكثر على حسب البنك الذي يصدرها، وتسمى مسبقة الدفع أو المدفوعة مقدما لوجوب شحنها بالمال من قبل حاملها قبل الدفع أو الشراء، قابلة للإستعمال في جميع أجهزة DAB و GAB والمؤسسات التي تملك TPE المنتمية لشبكة Master Card World Wide<sup>2</sup>، مدة صلاحيتها مؤقتة فبعض البنوك تصدرها لمدة سنة ثم تتحدد وبعضها يصدرها لمدة سنتين أو ثلاث سنوات، وتسمح بـ:

- إستقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية؛
- الشراء والتسوق عبر الأنترنت؛
- سحب الأموال من الموزعات الأوتوماتيكية التي تحتوي على شعار Master Card، ويمكن تعبئة البطاقة بأقساط 100 أورو أو أكثر<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة قسنطينة، غ.م)، الجزائر، سنة 2014، ص 115.

<sup>2</sup> Internet, site officiel de trust bank algeria, (22/05/2019), (14 :13), [en ligne],

[www.trustbankalgeria.com](http://www.trustbankalgeria.com)

<sup>3</sup> جدو فاطمة، مختاري نوال، "المعاملات المالية الإلكترونية كآلية لتحديث المنظومات المصرفية دراسة مقارنة (الجزائر، كندا، الإمارات، تونس)"، مرجع سبق ذكره، ص 122.

### المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

إن التطورات التي شهدتها المنظومة المصرفية من إستخدام الأنترنت والتكنولوجيا المتقدمة خلقت الحاجة لضرورة وجود بدائل عن الوسائل التقليدية، وذلك عن طريق إستعمال قنوات حديثة في تقديم الخدمة المصرفية بغرض تسهيل المعاملات بين المؤسسات البنكية والمتعاملين.

### المطلب الأول: واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر

إن الجزائر وكغيرها من الدول، وبهدف التحسين من جودتها البنكية قامت بتبني ما يعرف بالبنوك الإلكترونية التي تعتبر مؤسسات مالية شبكية تؤدي خدماتها بإستخدام الأساليب الإلكترونية، والتي تعد الأنترنت من أهم أشكالها.

### أولاً: البنوك الإلكترونية في الجزائر

تتوفر البنوك الإلكترونية العالمية على ثلاثة أنماط أساسية هي الموقع المعلوماتي، الموقع التبادلي، والموقع التفاعلي (الإتصالي)، والجزائر تحتوي على نمطين حيث لازالت تجارها محتشمة، لكن هناك بعض البنوك التي وصلت إلى النمط الثالث الذي يعتبر البنك الإلكتروني بمعناه الفعلي من بينها: BDL، BADR، CPA، CNEP، NATIXIS، Société générale، فرانس بنك الجزائر، التي تعرض خدمات عن طريق الأنترنت كتحميل بيان الحساب، الكشف عن الرصيد والتحويلات المالية، arabbank تعرض خدمة عربي أون لاين، بنك الخليج الجزائر الذي يقدم خدمة AGB Online.

إن أغلب البنوك الجزائرية لها مواقع على الأنترنت فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترنت [www.bank.of.algeria.dz](http://www.bank.of.algeria.dz) تظهر عليه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة، ولكنها غير متجددة، فهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية بعكس مواقع البنوك في العالم والتي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول إنطلاقاً من موقعه الإلكتروني.

1. الخدمات المصرفية الإلكترونية الجزائرية: إن أغلب المصارف التجارية في الجزائر لها مواقع على الأنترنت، حيث تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها، مع أن معظمها لم يجدد منذ مدة، إضافة إلى

بعض الخدمات التي تعرضها بعض البنوك كخدمة الإطلاع على الرصيد بالنسبة للزبائن المشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى والتي من بينها: تسديد فواتير الكهرباء، فواتير الماء، إستثمارات من طلبات القروض وغيرها من خدمات السحب عن بعد. ومع ذلك تبقى تلك البنوك تقوم بعمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل محدود سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها، وعليه يستوجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الأنترنت لتقديم خدمة بنكية متطورة<sup>1</sup>.

والجدول التالي يلخص أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية:

الجدول رقم (6.3): أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية

البنك	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها
بنك الجزائر	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.bank-algeria.dz">http://www.bank-algeria.dz</a></li> <li>▪ المقاصة الإلكترونية.</li> </ul>
بنك BEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المقاصة الإلكترونية.</li> <li>▪ بطاقة CIB : تمنح لعملاء البنك الذين لهم متوسط دخل شهري لا يتجاوز 39.99 دينار.</li> <li>▪ بطاقة نفضال (بطاقات الوقود نفضال تسمح لك بدفع ثمن مشترياتك بكل سهولة، مما يضمن لك الحصول على الوقود، وهي بطاقة أمنية قصوى).</li> <li>▪ بطاقة AMEX (أمريكان إكسبريس) محفوظة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة وهو ما يعادل \$ 5000.</li> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.bea.dz/">http://www.bea.dz/</a></li> <li>▪ Le E-Banking خدمات مصرفية متنوعة عن طريق الأنترنت.</li> </ul>
بنك BNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بطاقة CIB</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.bna.dz/">http://www.bna.dz/</a></li> </ul>

<sup>1</sup> زبير عياش، سمية عباس، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، العدد 46، ديسمبر 2016، ص 348.

<p>■ بطاقة CBR وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك، وهي تتيح لحاملها جعل السحوبات النقدية من ماكينات الصراف الآلي للبنوك.</p> <p>■ بطاقة CIB وبطاقة BADR توفير.</p> <p>■ بطاقة CBR وهي خاصة بالسحب داخل الوطن فقط.</p> <p>■ E-Banking الصيرفة الإلكترونية عن طريق الأنترنت (تحميل بيان الحساب، الكشف عن الرصيد والتحويلات المالية الخاصة بالمؤسسات).</p> <p>■ المقاصة الإلكترونية والصراف الآلي.</p> <p>■ موقع البنك <a href="http://www.badr-bank.dz/">http://www.badr-bank.dz/</a></p>	<p><b>بنك BADR</b></p>
<p>■ بطاقة فيزا الدولية وبطاقة CIB.</p> <p>■ دفتر حساب التوفير المجهز بمسار ممغنط الذي يسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع بصفة دورية.</p> <p>■ تحويل مبالغ مالية كبيرة عبر نظام ARTS وهو يقوم بتنفيذ التحويلات في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام، بالإضافة إلى تأمين العمليات.</p> <p>■ الموزع الآلي للأموال: يحتوي بنك التنمية المحلية على عدد مهم من الموزعات الآلية للأموال والذي يبلغ 134 جهازا وقائمة وكالات بنك التنمية المحلية التي بحوزتها موزع آلي للأموال.</p> <p>■ المونيغرام (التحويل السريع للأموال من الخارج إلى الجزائر): فهي الشركة الرائدة عالميا في خدمة تحويل الأموال الدولية. والبنك يعمل مع شركاء ذو جودة في أكثر من 150000 نقطة بيع بالتجزئة في 170 بلدا وإقليما من أجل توفير وسيلة آمنة وسريعة لإستقبال الأموال في جميع أنحاء العالم.</p> <p>■ موقع البنك <a href="http://www.bdl.dz/">http://www.bdl.dz/</a></p> <p>■ خدمات عن طريق الأنترنت وخدمات الصراف الآلي.</p>	<p><b>بنك التنمية المحلية BDL</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CIB Classic .</li> <li>▪ بطاقة Gold والتي تسمح بقدرة أكبر على الدفع في مأمّن من العديد من المتاجر ومعاملات سريعة.</li> <li>▪ بطاقة VISA Gold والتي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية عبر العالم.</li> <li>▪ VISA Classic</li> <li>▪ Master Card فبالنسبة لمعاملات السلفية النقدية الخاصة بالعميل، تقبل CPA ماستر كارد.</li> <li>▪ الصراف الآلي وخدمات عن طريق الأنترنت.</li> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.cpa-bank.dz/">http://www.cpa-bank.dz/</a></li> </ul>	<p>القرض الشعبي الجزائري CPA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بطاقة CIB .</li> <li>▪ خدمات عن طريق الأنترنت.</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> <li>▪ موقع الصندوق <a href="http://www.cnepbank.dz/">http://www.cnepbank.dz/</a></li> </ul>	<p>الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع الصندوق <a href="http://www.cnma.dz/ARAB/accueil.html">http://www.cnma.dz/ARAB/accueil.html</a></li> </ul>	<p>الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.albaraka-bank.com/fr/">http://www.albaraka-bank.com/fr/</a></li> <li>▪ بطاقة سحب / دفع البركة TPE</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> <li>▪ بطاقة CIB وبطاقة السحب AL-BARAKA</li> </ul>	<p>بنك البركة الجزائر</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بطاقة السحب GAB وهي متواجدة بشكلين أزرق وفضي حيث يمكن إستخدامها على أي شبكة ATM في الجزائر.</li> <li>▪ ABC Online المتاحة 24/24 سا والتي تسمح بعرض وتحرير الأرصدة والبيانات المصرفية مع تاريخ المعاملات، إبداء رأي العميل وطلب دفتر شيكات.</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> </ul>	<p>بنك العرب الجزائر ABC</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك</li> <li>▪ <a href="http://www.arabbanking.com.dz/fr/index.qsp">http://www.arabbanking.com.dz/fr/index.qsp</a></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك</li> <li>▪ <a href="http://www.natixis.com/natixis/jcms/j-6/accueil">http://www.natixis.com/natixis/jcms/j-6/accueil</a></li> <li>▪ خدمات مصرفية متعددة عن طريق الأنترنت.</li> </ul>	<p>بنك ناتيكسيس</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بطاقة CIB</li> <li>▪ خدمات مصرفية إلكترونية عن طريق الأنترنت.</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.societegenerale.dz/">http://www.societegenerale.dz/</a></li> </ul>	<p><b>Société générale</b> الجزائر</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك</li> <li>▪ <a href="http://online.citibank.com/US/Welcome.c">http://online.citibank.com/US/Welcome.c</a></li> </ul>	<p>سي تي بنك الجزائر</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Master Card</li> <li>▪ Visa Card الدولية.</li> <li>▪ Sms Banking والتي تسمح للعميل أن يكشف عن رصيد حسابه عن طريق الهاتف.</li> <li>▪ بطاقة RIB وبطاقة CIB.</li> <li>▪ الصراف الآلي.</li> <li>▪ AGB Online خدمات مصرفية عن طريق الأنترنت.</li> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.ag-bank.com/">http://www.ag-bank.com/</a></li> </ul>	<p>بنك الخليج الجزائر <b>AGB</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.housingbankdz.com/">http://www.housingbankdz.com/</a></li> <li>▪ بطاقة CIB</li> </ul>	<p>بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك</li> <li>▪ <a href="http://www.fransabank.com/English/Pages/Corporate-Homepage.aspx">http://www.fransabank.com/English/Pages/Corporate-Homepage.aspx</a></li> <li>▪ خدمات مصرفية عن طريق الأنترنت</li> </ul>	<p>فرانس بنك الجزائر</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ موقع البنك <a href="http://www.alsalamalgeria.com">http://www.alsalamalgeria.com</a></li> <li>▪ بطاقة السلام للدفع والسحب.</li> <li>▪ أجهزة الدفع الآلي TPE وأجهزة السحب الآلي GAB.</li> <li>▪ السلام مباشر.</li> </ul>	بنك السلام الجزائر
<p>-موقع البنك/ <a href="http://www.algeria.hsbc.com">http://www.algeria.hsbc.com</a></p> <p>-خدمات مصرفية عن طريق الموقع</p>	اتش اسبي سي الجزائر

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مواقع البنوك السالفة الذكر.

الجدول رقم (7.3): عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2007-2017

السنوات	عدد المستخدمين	عدد السكان	نسبة مستخدمي الأنترنت %
2007	2460000	33506567	7.3
2008	3500000	33769669	10.4
2009	4100000	34178188	12
2010	4700000	34586184	13.6
2011	5230000	37367226	14
2012	6404264	38813722	16.5
2013	6669927	38813722	17.2
2014	11000000	39542166	27.2
2015	15000000	40263711	37.3
2016	15000000	41063753	36.5
2017	15105000	41063753	36.8

Source :Internet, site officiel d'internet worldstats,(13/05/2019, 16 :58),[en ligne],

<http://www.internetworldstats.com/af/dz.html>

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك إرتفاع في عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر حيث إرتفع من 2460000 سنة 2007 إلى 4700000 سنة 2010، ليصل إلى 15105000 مستخدم سنة 2017، والعدد في تطور مستمر إلى غاية اليوم، يرجع هذا الإرتفاع إلى تحرير قطاع الأنترنت في الجزائر. في نهاية سنة 2017، بقي النظام المصرفي يتشكل من تسعة وعشرون (29) مصرفا ومؤسسة مالية، تتمثل في 06 مصارف عمومية من بينها صندوق التوفير، 14 مصرفا خاصا برؤوس أموال أجنبية من بينهم مصرف واحد برؤوس أموال مختلطة، 03 مؤسسات مالية، من بينها مؤسستين عموميتين، 05 شركات تأجير، من بينها ثلاثة عمومية، تعاضدية واحدة للتأمين الفلاحي، معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي إتخذت في نهاية 2009 صفة مؤسسة مالية<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ATM

إن أجهزة الصراف الآلي في الجزائر عرفت تطورا كبيرا وهو ما لاحظناه من خلال تبني أهم البنوك الجزائرية لهذه الخدمة المصرفية.

#### أولا: الصراف الآلي في الجزائر

تعتبر هذه الأجهزة من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا وإستخداما في مجال الخدمة البنكية، فهي أجهزة أوتوماتيكية لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا تلبي الإحتياجات البنكية للعملاء على مدار الساعة، بإستخدام بطاقة الصراف الآلي. هذه البطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك، تحمل عادة إسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط.

**1. آلية عمل الصراف الآلي:** تعتمد آلية عمل آلات الصراف الذاتي على وجود إتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصراف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية مختلفة، بحيث يمكن إستقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي PIN ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة، لتقوم بعد ذلك بإعطاء إستجابة

<sup>1</sup> بنك الجزائر، "التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر"، تقرير بنك الجزائر لسنة 2017، مرجع سبق ذكره، ص 68.



فورية تتمثل في السحب النقدي، الإيداع القدي، التحويل النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة... إلخ<sup>1</sup>.

2. مزايا استخدام الصراف الآلي: يتيح استخدامها الإستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (8.3): مزايا استخدام الصراف الآلي بالنسبة للمتعاملين والبنك

مزايا استخدام الصراف الآلي للبنك	مزايا استخدام الصراف الآلي للمتعاملين
<ul style="list-style-type: none"> <li>● معدل المسحوبات من الصراف الآلي أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي إلى الإحتفاظ بأرصدة أطول لدى البنوك؛</li> <li>● توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى؛</li> <li>● توفير تكلفة طبع و إعداد دفاتر الشيكات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة وإستخدام الشيك؛</li> <li>● الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات؛</li> <li>● السرية التامة في أداء الخدمة؛</li> <li>● التعريف بالخدمات المعروضة من البنك بصورة موجزة.</li> </ul>

المصدر: زبير عياش، سمية عباس، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 342.

وقد تطور عدد الصرافات الآلية خلال السنوات 2008 إلى 2017 كما يوضحه الجدول الموالي:

<sup>1</sup> زبير عياش، سمية عباس، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 341.

الجدول رقم (9.3): تطور أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة 2008-2017

السنوات	عدد أجهزة DAB	نسبة التطور %	عدد أجهزة TPE	نسبة التطور %	عدد أجهزة GAB	نسبة التطور %
2008	544	-	1984	-	-	-
2009	572	5.14+	2639	33.01+	-	-
2010	636	11.18+	2946	11.63+	674	-
2011	647	1.72+	3047	3.42+	684	1.48+
2012	543	16.07-	2965	2.69-	686	0.29+
2013	475	12.52+	2986	0.70+	694	1.16+
2014	539	13.47+	2737	8.33-	898	29.39+
2015	570	5.75+	3035	10.88+	935	3.95+
2016	610	10.08+	3353	9.48+	989	5.46+
2017	652	5.21+	3712	9.67+	1110	10.90+

المصدر: - سمية عباسية، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 352-353.

- تقرير بنك الجزائر لسنة 2017.

نلاحظ من خلال الجدول السابق تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر، حيث نجد أن عدد أجهزة DAB بلغ أقصاه 647 صراف آلي سنة 2011 أي بزيادة قدرها 18.93% عن سنة 2008، ثم عرف تراجعاً خلال السنتين الموالتين ليعود ويرتفع مجدداً سنة 2015 بـ 570 جهاز مقارنة بسنة 2014 أين بلغت 539 جهاز، أي بزيادة قدرها 5.75% ويستمر في الإرتفاع في سنة 2016 حيث بلغ 610 بنسبة 10.08%، أما سنة 2017 بلغ عدد أجهزة DAB 652 جهاز بنسبة تطور حوالي 5.21%. لكن أجهزة GAB عرفت تطوراً جيداً خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2010 بـ 29.39% وإستمر

تطور عدد أجهزة GAB خلال السنوات الموالية بنسب 3.95% ، 5.46% و 10.90% على التوالي.

أما أجهزة TPE فهي تتغير مع كل سنة إما بالزيادة أو بالنقصان لتصل سنة 2017 إلى أكبر عدد من الأجهزة بـ 3712 مقارنة بسنة 2016 أين بلغت 3353 جهاز وهذا ما يبين أن هناك جهود في المجال بهدف تطوير عمليات الدفع بالبطاقة المصرفية، هذا التذبذب في عدد أجهزة الصراف الآلي إن دل فهو يدل على صعوبة التحكم الجيد في هذه التقنيات الحديثة وعن المعاملات من خلالها وهذا راجع إلى ذهنيات الزبائن ومدى ثقتهم في هذه التقنيات الجديدة.

### المطلب الثالث: الهاتف المصرفي في الجزائر

إن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل إلكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال نجد الهاتف المصرفي والذي تم إنشاؤه من قبل البنوك بسبب تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، لتفادي طوابير العملاء في الإستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى، حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا ( بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية )، كما تمكنهم هذه الخدمة من سحب بعض المبالغ من الحسابات وتحويلها لدفع بعض الإلتزامات مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء.

### أولا: الخدمات التي يوفرها الهاتف المصرفي

هنالك مجموعة من الخدمات للهاتف المصرفي يمكن إنجازها فيما يلي:

- الإستعلام عن رصيد الحساب الشخصي؛
- الإستفسار حول آخر المعاملات المصرفية؛
- دفع فواتير أو رسوم الخدمات الحكومية والعامية أو المخالفات؛
- إضافة المستفيدين؛
- سداد مستحقات بطاقات الإئتمان وأقساط التمويل؛
- تحويل الأموال بين الحسابات، محليا وخارجيا؛
- تفعيل بطاقات الائتمان وإيقاف البطاقات؛

- الإكتتاب في الشركات<sup>1</sup>.

#### ثانيا: إستخدامات الهاتف النقال

بدأت البنوك إستخدام الهاتف النقال في المجال البنكي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب حيث يستقبلها العميل بشكل منتظم على هاتفه النقال، ويطلق على نشاط البنك من خلاله بالصيرفة الخلوية، ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة والتي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي إلا أنها بحجم مصغر وبسعة أقل تم ربط الأنترنت بالهاتف النقال حيث يشترط البنك لعرض هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الإلكترونية لمن يريد ربطها بالأنترنت، فبمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة بنكية يريد، فقد أصبح يعتمد من قبل العملاء دون شروط. ويتم من خلاله معرفة الرصيد، التحويل من حساب إلى حساب وكذا القيام بعمليات الدفع المختلفة. وقد عرف هذا النوع من الصيرفة تطورا واسعا من حيث عدد المستخدمين عبر العالم وهو ما سنوضحه من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (10.3): عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم خلال 2010-2017

الوحدة: مليون مستخدم (\* المتوقع)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	*2016	*2017
عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال	142	288	480	696	914	1121	1310	1476

المصدر: زبير عياش، سمية عباس، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 343.

<sup>1</sup> الأنترنت، (2019/05/23، 14:01)، [على الخط ]، من الموقع : <http://ar.m.wikipedia.org/wiki>

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم في تزايد مستمر حيث بلغ سنة 2014 ما يقدر بـ 914 مليون مستخدم بعدما كان 142 مليون مستخدم سنة 2010، كما نلاحظ من الجدول أيضا أنه كان من المتوقع أن يصل هذا العدد مع نهاية سنة 2016 إلى 1310 مليون مستخدم ويصل إلى 1476 مليون مستخدم سنة 2017، وهذا ما هو إلا دليل على أن هناك قبول ورضا عن هذه القناة من قبل المتعاملين<sup>1</sup>.

أما بالنسبة في الجزائر ورغم ما شهدته الهاتف المصرفي من تطور كبير، إلا أن خدمات الهاتف المصرفي لا تستعمل إلا في القليل من مصارفها ومثال ذلك بنك خليج الجزائر AGB الذي يقدم خدمة SMS BANKING التي تسمح للعملاء بالكشف عن أرصدة حساباتهم.

وتجدر الإشارة إلى أنه بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية، فإن المصارف الجزائرية تسعى للإستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن.

<sup>1</sup> زبير عباش، سميرة عباس، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص 343.

### المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

إن الجزائر في ظل تبنيها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت بالإعتماد على مجموعة من أنظمة التسوية الحديثة التي تؤمن للزبائن تحريك وتسريع لدفعاتهم، فهي تمثل ذلك البديل الأمثل للوسائل التقليدية التي تتطلب وقت وتكلفة أكبر لإتمام التسويات والمعاملات.

#### المطلب الأول: تطور نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ARTS\*

قد تجسدت عملية تحديث الهياكل القاعدية التقليدية والمادية للمصارف وتعزيزها منذ عام 2006، وذلك بوضع نظام للتسويات والتسديد الفوري في وقت قياسي للمبالغ الكبيرة والمتمثل في نظام ARTS.

#### أولاً: ماهية نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ARTS

يهدف تطوير نظام المصارف الجزائرية، سعى بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك إلى إنجاز نظام دفع إلكتروني حديث يعتبر من أهم ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة في الجزائر، وهو نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة.

**1. تعريف نظام ARTS:** وفق المادة 02 للتنظيمية 04-05 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، يعتبر نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTG نظاماً للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة والتي تزيد قيمتها عن مليون دينار جزائري أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. فما يميز النظام الجزائري للتسوية الفورية هو الأهمية النسبية لحجم العمليات من بنك إلى بنك مقارنة مع التحويلات لصالح زبائن البنك<sup>1</sup>.

ويعرف أيضاً أنه نظام مركزي إلكتروني أنشأ لتسوية المبالغ الإجمالية ما بين البنوك في وقت حقيقي، ويتم فيه تسيير التحويلات بصفة مستمرة وفورية على أساس إجمالي. يتم العمل به بداية من الساعة الثامنة صباحاً إلى غاية الخامسة مساءً وكل يوم، وهنا تجدر الإشارة إلى أن هذا النظام دخل حيز التنفيذ أواخر

\*ARTS: Algerian Real Time Settlement.

<sup>1</sup> زبير عياش، بوكحيل نسيم، "تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو إقتصاد المعرفة حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، العدد الخامس، جوان 2017، ص-ص: 592-593.

ديسمبر من سنة 2006، حيث أنه كان لكل من المؤسسات المالية المشاركة في هذا النظام الحق في التعامل به وفقا لشروط من بينها إمتلاك حساب تسوية لدى بنك الجزائر، وجود عمليات دفع معينة ما بين المؤسسة المالية وبنك الجزائر الذي يعتبر المشرف الأول والرئيسي على هذا النظام، الذي سوف يمكننا في الأخير من المراقبة الجيدة لحركة التحويلات المالية وإمكانية التأكد من قانونيتها وخلوها من عمليات تبييض الأموال.

ويهدف هذا النظام إلى تخفيض التكاليف الإجمالية، تقوية العلاقات بين المصارف، وكذا تلبية إحتياجات العملاء وذلك بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني<sup>1</sup>.

**2. المؤسسات المالية المشاركة في نظام ARTS:** إن المصارف تعتمد على هذا النظام لتحسين إدارة السيولة لديها من حيث توافر المعلومات الآنية والتفصيلية عن جميع العمليات والتحويلات بين المصارف، حيث أن المشاركة في نظام ARTS كانت مفتوحة لكل المؤسسات التي تمتلك حساب في بنك الجزائر، ويمكن حصر المشاركين في المؤسسات الآتية: بنك الجزائر كمسير للنظام وحامل للتسوية، مجموع البنوك، الخزينة العامة، مؤسسة بريد الجزائر، المؤسسة الجزائرية للمقاصة من أجل الدفع في البورصة، مركز المقاصة ما بين البنوك من أجل الدفع بالمبالغ الضخمة<sup>2</sup>.

### ثانيا: عمليات نظام ARTS

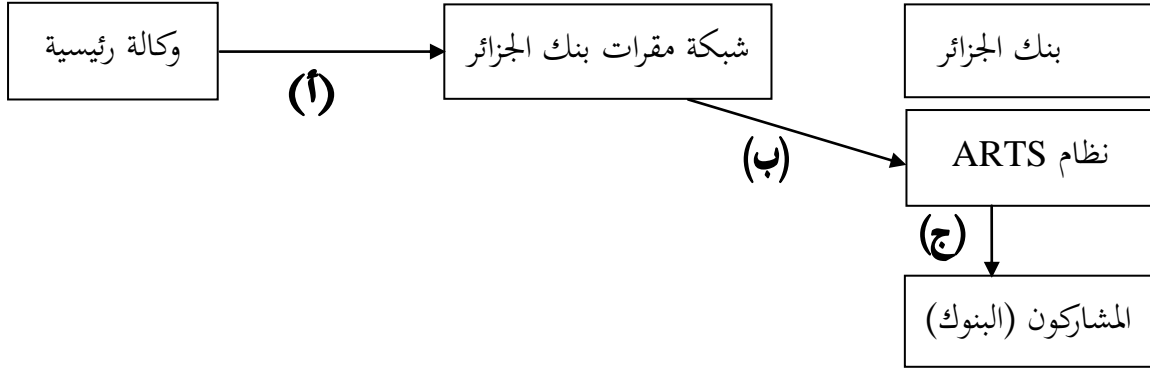
هناك عمليتين يجب الإعتماد عليهما هما:

**1. عملية الإيداع:** وتتم كما هو موضح في الشكل التالي:

<sup>1</sup> بن منصور فريدة، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA-وكالة ورقلة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، غ.م)، الجزائر، سنة 2012، ص-ص: 88-89.

<sup>2</sup> نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي- دراسة حالة الجزائر"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2011، ص 148.

الشكل رقم (1.3) : عملية الإيداع في نظام ARTS



المصدر: العاني إيمان، "البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية تخصص تأمينات وبنوك، جامعة منتوري، قسنطينة، غ م)، الجزائر، سنة 2017، ص 235.

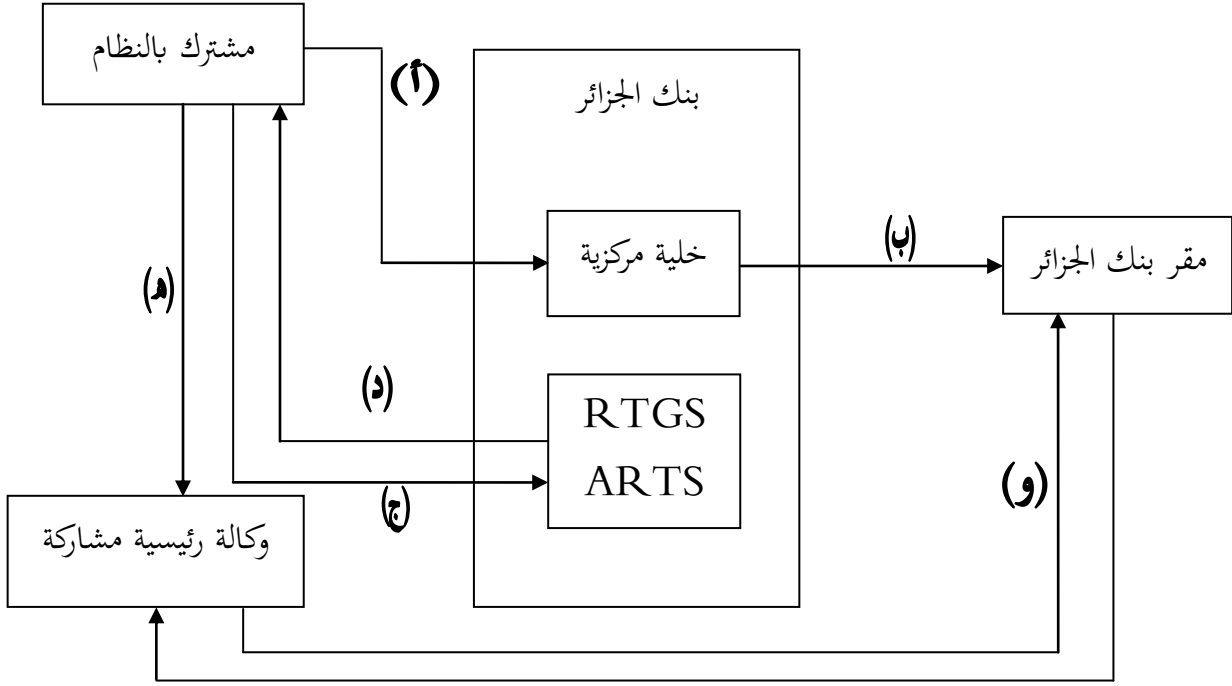
- أ. يقوم الأطراف المشاركون بنظام التسوية الإجمالية الفورية بإجراء عملية إيداع الأموال عن طريق الفرع الرئيسي لها لدى شبك بمقر بنك الجزائر وفق كشف الإيداع؛
- ب. يقوم أمين صندوق بنك الجزائر بفحص الوثائق ثم إدخال رقم العملية، إسم البنك، وقيمة المبلغ المودع؛
- ج. يقوم نظام ARTS بإبلاغ المشاركين بإشعارات الحسابات الدائنة الخاصة بكل عملية إيداع والقيام مباشرة بجعل الحسابات دائنة بقيمة المبالغ المودعة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بن عومر نعيمة، بن عبد الرحيم شهرزاد، اثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية- دراسة مقارنة-، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة)، الجزائر، 2016-2017، ص، ص: 124، 125.



2. عمليات السحب: وتتم وفق الخطوات المبينة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (2.3): عمليات السحب في نظام ARTS



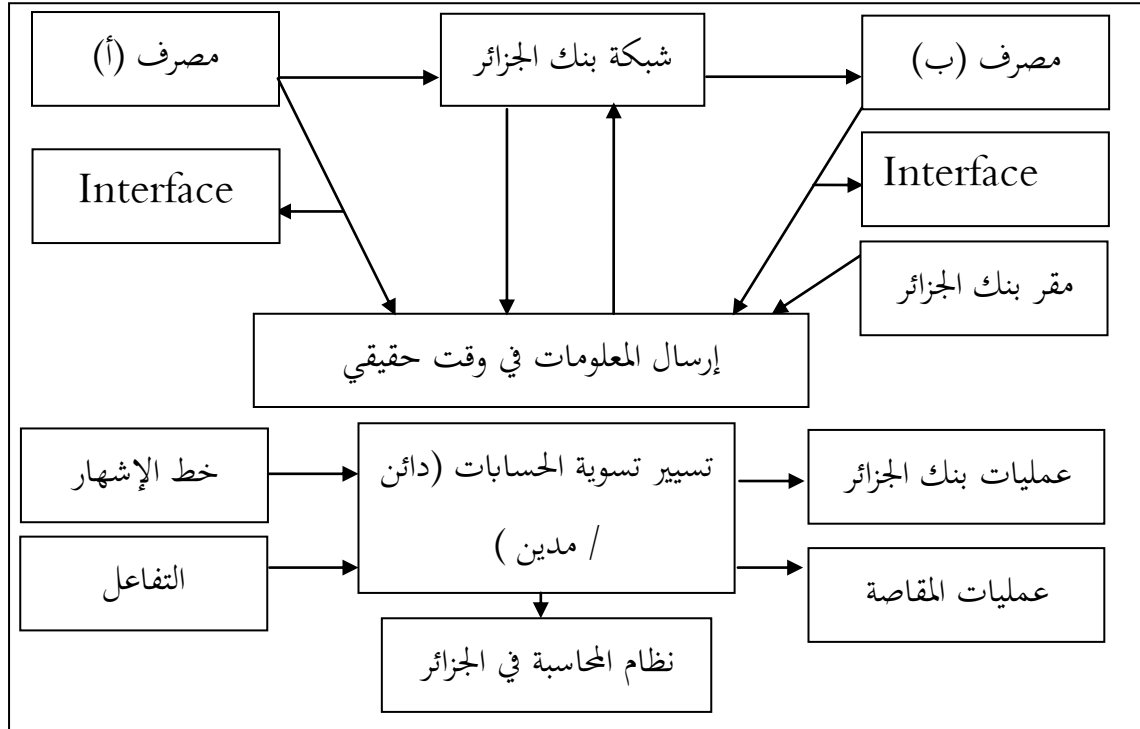
المصدر: العاني إيمان، "البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 234.

- أ. يقوم المشتركين بالنظام بتحويل إحتياجاتهم المتوقعة من النقود الائتمانية إلى البنك المركزي؛
- ب. يقوم البنك المركزي بجمع الإحتياجات الخاصة على مستوى كل ولاية لمختلف المقرات؛
- ج. يرسل المشاركون بنظام ARTS أوامر التحويل الخاصة بعملية الحجز؛
- د. يقوم نظام ARTS بإقرار عملية الحجز مع الإشعار بجعل الحساب مدين، يحتوي هذا الإشعار على قيمة المبلغ وكذا رقم التصريح؛
- هـ. يتحمل المشاركون بالنظام مسؤولية إبلاغ رقم التصريح والمبالغ أيضا لفروعها المختلفة؛
- و. تتقدم فروع البنوك المشتركة بالنظام إلى الشباييك بمقرات بنك الجزائر مع رقم التصريح والمبلغ الذي سيتم سحبه؛

ثالثا: هندسة نظام ARTS

يتحصل كل مشارك في نظام ARTS على الرموز السرية التي تمكنه من إجراء عمليات الدفع بعد تقديم طلب الإنخراط ومرافقته من طرف بنك الجزائر، ويمكن توضيح بنية وهندسة نظام ARTS من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3.3): بنية وهندسة نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي



المصدر: بركان أمينة، "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر -"، (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03، غ.م)، الجزائر، سنة 2014، ص 251.

رابعا: نشاط نظام ARTS للفترة الممتدة من 2006 إلى 2017

يتم توضيح ذلك حسب ما جاء في تقرير بنك الجزائر لسنة 2017 من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (11.3): تطور المعاملات المالية عبر نظام ARTS خلال (2006-2017)

السنوات	عدد الأيام المعمول بها	عدد المعاملات	المبلغ مليار دج
2006	226	142373	750.6
2007	251	176900	313373
2008	252	195175	607138
2009	253	205736	649740
2010	254	211561	587475
2011	251	237311	680123
2012	252	269557	535234
2013	253	290418	358026
2014	253	314357	372394
2015	255	334749	264140
2016	252	328404	201692
2017	252	339227	99896

المصدر:- كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، جامعة قلمة، الجزائر، العدد الثالث، جوان 2018، ص: 66.

- تقارير بنك الجزائر لسنة 2016 و 2017.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تحكّم في النظام ونقص تعثراته السنوية وذلك من خلال وجود تطور ملحوظ لحجم المعاملات بنظام ARTS ومبالغها، حيث كان عدد المعاملات بهذا النظام في تزايد ملحوظ من سنة 2006 إلى غاية 2015، بينما تراجع في سنة 2016 وقد بلغ 328404 في حين إرتفع في سنة 2017 ليلعب 339227. وهذا ما يدل على وجود موثوقية لعمليات أنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام. أما بالنسبة لحجم مبالغ النظام فعرفت تطورا مستمرا بمقدار 750.6

مليار دينار لسنة 2006 إلى 680123 مليار دينار سنة 2011، في حين عرفت الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2013 تراجعاً لمبالغ عمليات النظام، وفي سنة 2014 كان هناك تطوراً طفيفاً في حجم عمليات النظام مقارنة بالسنة التي سبقتها، وفي الفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة 2017 كان هناك إنخفاض في قيمة العمليات المنجزة، وما يفسر هذا التراجع هو إنخفاض عمليات السياسة النقدية وعمليات المشاركين.

### المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية الجزائري ATCI\*

إن عملية عصنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام ARTS هو نظام المقاصة الإلكترونية، والذي يقوم على نفس المبادئ التي تقوم عليها أنظمة المقاصة العالمية الأخرى، إلا أن الغاية من إستخدامه تختلف من بلد لآخر كل حسب أهدافه المسطرة.

#### أولاً: ماهية نظام ATCI

حدد نظام ATCI بمقتضى النظام رقم 05-06 الصادر في 15 ديسمبر 2005 ودخل حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 يسعى إلى تسوية المعاملات و معالجتها عن بعد ما بين البنوك و المؤسسات المالية.

**1. تعريف نظام ATCI:** يمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة، ويعرف أيضاً بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، يختص بالتسوية والمعالجة الآلية للمعاملات المالية بين المصارف والمؤسسات المالية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري، وذلك بإستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، وفق المعايير الدولية بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، حيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك إعتماً على الربط الشبكي فيما بينها<sup>1</sup>.

\*ATCI: Algeria Tele Compensation Interbancaire

<sup>1</sup> كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، جامعة قلمة، الجزائر، العدد الثالث، سنة 2018، ص 67.

ويتعلق النظام بالمقاصة الإلكترونية للصكوك، السندات، التحويلات، والإقطاعات الأوتوماتيكية التي تقل قيمتها عن عشرة ملايين دينار جزائري<sup>1</sup>.

2. أهداف نظام ATCI: تبين من وراء تطبيق هذا النظام عدة أهداف يمكن إنجازها في النقاط التالية:

- جعل حساب واحد للتسوية مع رصيد واحد يمكن متابعته مركزيا من طرف البنوك؛
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية؛
- تمكين البنك المركزي من مراقبة الكتلة النقدية والتحكم بها؛
- المحافظة على النقود وتخفيض كلفة العمليات التشغيلية والإدارية؛
- توفير أداة فعالة وآمنة للدفع خاصة وأنها أصبحت كبديل أكثر أمنا في مراقبة المبالغ ذات القيم الكبيرة وهذا بفضل إستعمال تقنية التشفير؛
- كما يهدف أيضا إلى الانتقال من التبادل التقليدي ( اليدوي ) ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون إلى التبادل الآلي؛
- تقليص آجال التحصيل خاصة فيما يتعلق بالشيكات من مدة أربعة أيام إلى يومين على الأكثر؛
- ضمان أمن المبادلات ما بين المشتركين في النظام وذلك تفاديا لحدوث خسائر محتملة أو مشاكل تتعلق بالمحاسبة، وكذلك تمكين المشتركين من بنوك ومؤسسات مالية من تحسين إدارة سيولتها؛
- تكريس الثقة أكثر لدى العملاء من أجل تعاملهم أكثر من وقت مضى بوسائل الدفع؛
- تسهيل مهمة بنك الجزائر في التحكم أكثر في الكتلة النقدية وتمكينه من مراقبتها بشكل فعال وكذا محاربة لجرائم غسيل الأموال<sup>2</sup>.

ثانيا: المؤسسات المشاركة في هذا النظام

دخل نظام ATCI الذي يعتمد على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 وهو أول يوم للتبادلات، وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية

<sup>1</sup> خليفة منية، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، سنة 2011، ص15.

<sup>2</sup> درويش سهام، بخلفة مُجد أنور، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية- دراسة مقارنة (فرنسا، مصر، الجزائر)-"، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 151-152.

لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 وكان ذلك بإشتراك كل من بنك الجزائر، كل البنوك، إتصالات الجزائر، بريد الجزائر، شركة ساتيم، جمعية البنوك والمؤسسات المالية بكل فروعها ومكاتبها عبر التراب الوطني.

إن الجدير بالذكر فيما يخص هذا النظام، هو أن الجزائر وبموجب الأمر 03-97 تنظم في مادته الثالثة تسيير مهام غرفة المقاصة، التي تهدف أساسا إلى تسهيل العمليات المالية اليومية للمشاركين فيما بينهم، بغض النظر عن الوسائل المستعملة عادية كانت أم إلكترونية يتحمل مصاريف تسييرها المشتركون فيها حسب الشروط المقررة من طرف البنك الجزائري. وتشير المادة 18 من التنظيم أنه يقصد بعملية المقاصة كافة العمليات التحويلية اليومية بين البنك الجزائري والأعضاء من جهة، وبين الأعضاء فيما بينهم من جهة أخرى لصالح صاحب الحساب لدى المشتركين فيها بكافة وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية ويتم ذلك في مقر الغرفة وبحضور ممثل لكل عضو معني بالعملية التحويلية<sup>1</sup>.

### ثالثا: المشاكل التي يعاني منها نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر

رغم كل التجربة التي مرت بها الجزائر في نظام المقاصة الإلكترونية والوقت والجهد الذي وفرته على البنوك إلا أن نظام ال ATCI ما زال يعاني من مشاكل نذكر منها:

- الإنقطاعات المستمرة في الشبكة ما بين البنوك؛
- حدوث خلل في النظام ينتج عنه تحويل مالي عشوائي في الأرصدة وهذا ما يؤثر سلبا على نجاح هذه العملية؛

- تقام بنسبة كبيرة للشيكات فقط و لا تشمل السفتجة والسند لأمر والتحويلات المالية الأخرى.
- ولحماية هذا النظام من القرصنة تعاقد البنك المركزي مع مؤسسة دولية مختصة في ميدان الأمن الإلكتروني لتأمين الشيكات والتأكيد على سرية المعلومات، بحيث لا يمكن إختراق هذه الشبكات.
- رغم كل هذا نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر يعتبر مبادرة وخطوة جيدة لعصرنة النظام المصرفي ويعتبر كأساس لإيجاد صيرفة إلكترونية ناجحة في الجزائر، ومع تقدم السنين ستنقص المشاكل المتعلقة بهذا

<sup>1</sup> مغني سليمة، "وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غ.م)، الجزائر، 2014، ص 71.

النظام وتتحسن الأوضاع وذلك لأن البنك المركزي يعطي أولوية لإنجاح هذا النظام لما فيه من فائدة للبنك<sup>1</sup>.

رابعاً: نشاط نظام المقاصة للفترة 2007-2017

يتم توضيح تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية الجزائري حسب الجدول الموالي:  
الجدول رقم(12.3): تطور المعاملات باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية للفترة 2007-2017 عدد

العمليات بالمليون والمبلغ مليار دج/ عمليات التحويل بالمليون دج

السنوات	عدد العمليات	مبلغ العمليات	% عمليات البطاقة	عمليات التحويل
2007	6.926	5452.19	/	1.01
2008	9.32	7188.26	12.5	1.53
2009	11.14	8534.73	17.2	2.1
2010	13.82	8878.14	20	3.69
2011	17.06	8534.73	28.4	4.41
2012	17.39	10581.6	22.7	5.23
2013	19.47	1766.1	23.5	6.48
2014	20.75	13979	22	7.47
2015	20.8	15892	14.9	8.75
2016	21	17639.5	10.5	10.06
2017	22.9	18753.8	13.05	11.43

المصدر:- كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مرجع سبق ذكره، ص 67.

- تقارير بنك الجزائر لسنة 2016 و2017.

<sup>1</sup>قاسي ياسين، فايدى كمال، "إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص 15.

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تطور مستمر في عدد عمليات المقاصة الإلكترونية خلال الفترة 2007-2017، حيث تضاعف عدد هذه العمليات وقيمتها، كما أن هناك تطور في استخدام البطاقات وتراجع استخدامها في الفترة الممتدة من 2015 إلى 2017 حيث وصلت نسبة استخدام البطاقات إلى 13.05%، وهذا دليل على تفضيل المتعاملين لباقي أدوات الدفع الأخرى، كما عرفت عمليات التحويل تطورا مستمرا ليصل إلى 11.43 مليون دج في سنة 2017.

### المطلب الثالث: نظام الدفع الدولي SWIFT\* و نظام Western Union

من بين الأنظمة التي إعتدتها الدولة الجزائرية بغية تقديم أفضل الخدمات البنكية هي نظام سويفت، الذي هو نظام مركزي عالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونياً اعتماداً على مقاييس دولية، ونظام التحويلات السريعة لإرسال وإستقبال الأموال في معظم دول العالم خلال فترة زمنية لا تتجاوز عشر دقائق وخدمة الدفع السريع.

#### أولاً: نظام السويفت في الجزائر:

في إطار إنتساب الجزائر لنظام SWIFT وإستعماله على مستوى البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، أسست من طرف بنك الجزائر مجموعة مستعملي نظام سويفت، حيث أن إنضمام البنك الخارجي الجزائري إلى هذا النظام كان عام 1988، ليبدأ العمل في 02 ديسمبر 1991 بإستعمال موزع مزود ببرنامج نظام سويفت. ويستعمل البنك الخارجي حالياً مجموعة برامج ثانوية لنظام سويفت وعلى هذا فإن البنك الخارجي إنتقل من نظام سويفت إلى نظام SWIFT NET وهذا من أجل إستعمال التكنولوجيا الجديدة لتجنب أي تأخير يطرأ على شبكات النظام الذي يعتبر الوسيلة الأكثر موثوقية في الإتصالات ما بين البنوك عبر العالم<sup>1</sup>.

فنظام سويفت بإعتباره نظام مركزي عالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك إلكترونياً باعتماده مقاييس و رموز دولية محددة لكل بنك تسمى سويفت كود، يمكن العميل من إجراء حوالات لجميع دول العالم تصل لحساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية.

من بين أهم مميزات نظام سويفت ما يلي:

\* SWIFT: Society For Worldwid Interbank Financial and Telecommunications.

<sup>1</sup> مناعة موزة، "أنظمة الدفع و التسوية الحديثة كالية لتطوير الخدمات البنكية"، مرجع سبق ذكره، ص 89.



- وسيلة مضمونة وآمنة لإستقبال الأموال وإرسالها عالميا؛
- لا يوجد حد أعلى لقيمة الحوالة؛
- يتم إصدار الحوالات بجميع العملات الأجنبية؛
- سرعة إصدار الحوالة ويمكن إصدارها دوريا بموجب تعليمات ثابتة على حساب العميل.

ولتوضيح آلية عمل نظام سويفت نقدم المثال التالي: لدينا شخص ما يريد تحويل مبلغ معين من بنكه المحلي في البلد الأصلي (الجزائر) إلى شخص آخر في بلد أجنبي عبر نظام سويفت، فهنا البنك يستعمل صيغة هذا النظام خلال تحويل طلب الشخص الأول أي التحويل إلى ما يعرف برسالة سويفت، التي تتضمن عملية خصم المبلغ المراد إرساله، ليرسله بعد ذلك إلى بنك الشخص الآخر عبر نظام سويفت العالمي ليقوم البنك الأجنبي بإيداع هاته الأموال في حساب الشخص الثاني.

### ثانيا: نظام التحويلات السريعة Western Union

إن نظام Western Union هو نظام أمريكي يستخدم لإرسال وإستقبال الأموال في معظم دول العالم خلال فترة زمنية لا تتجاوز عشر دقائق بالإضافة إلى خدمة الدفع السريع والتي توفر للعميل إرسال الدفعات النقدية المستحقة للشركات إلى البنوك ذات الصلة بشركة Western Union، حيث أنه لا يجوز تحويل أكثر من 10 آلاف دولار أمريكي إلا بموجب الوثائق التي تثبت الغاية من التحويل، وفي غالب الأحيان يتم إستخدام سؤال للفحص الدقيق للتأكد من هوية الشخص المستفيد ويكون هذا بطلب من المرسل، وأن تشترط تلك الدول وفقا لقوانينها وتعليماتها إرسال ذلك السؤال إليها من أجل الفحص وهذا كله راجع إلى كثرة حوالات التزوير. ومن بين الأسئلة التي تطرح مثلا: كم رقم الحوالة؟ ما إسم مرسل الحوالة؟، البلد الذي أرسلت منه الحوالة؟ ومبلغ الحوالة مضاف إليه 10 بالمائة من المبلغ الأخير<sup>1</sup>.

وتحضى Western Union بثقة كبيرة من ملايين المتعاملين لإرسال وإستلام الأموال حول

العالم.

<sup>1</sup> محمود مجّد سعيغان، "تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسل الأموال"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقا، عمان، الأردن، سنة 2008، ص- ص: 54-55.

أنشئ في الجزائر نظام تحويل الأموال عن طريق Western Union مع بعض المرافق البريدية ذلك إعتبارا من ماي 2001، إن هذا الأخير يسمح للمستفيدين بتحويل الأموال من أكثر من 200 بلد في جميع أنحاء العالم، لجمع مبلغ نقدي بالعملة الصعبة حيث أنه تم توسيع هاته الخدمة في كافة التراب الوطني أي في 48 ولاية. وتم تشغيل برنامج النقاط Western Union في ديسمبر 2003 مع التكلفة من محطات الدفع لـ 9000 وحدة في المرحلة الأولى للإستفادة من التحويلات المالية من خارج البلد حيث أنها تدفع نقدا بالعملة المحلية، كما أن المسؤولون يبحثون على سبل وحلول للتحسين أكثر من فعاليات هذا المنتج بغية تلبية توقعات العملاء وإرضائهم لتشمل خدمات إضافية، بما في ذلك تصور تحويل العملات لأي مستفيد صاحب العملات الأجنبية مع البنوك التجارية، خلفية نقل الأموال من الخارج للمستفيدين المعترف بهم وفقا للأحكام التي تضبط الصرف<sup>1</sup>.

تتميز هذه الخدمة بالبساطة في التنفيذ، الأمان والسرعة، ولكن لكي تكون فعالة وترقى إلى المستوى الذي يطمح إليه العملاء يجب أن يتدعم بمجموعة أخرى من الخدمات الثانوية بالإضافة إلى مراعاة العملاء لبعض الأمور وهي :

- الحصول على الأموال المحولة بالعملة الصعبة يستوجب فتح حساب بنكي لدى أحد البنوك التجارية؛
- عند تحويل الأموال إلى الخارج، يجب مراعاة الفوارق في أسعار صرف العملات التي قد تؤثر على قيمة المبالغ المحولة؛

- لا تسلم المبالغ أو الأموال إلا شخصا؛

تتعاون Western Union في الجزائر مع موفري الخدمات المالية الممثلة في الشركة العامة، بريد الجزائر، وبنك بي أن باريباس الجزائر<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> الأنترنت، بريد الجزائر، (09-05-2019، 11:55)، [على الخط]، الموقع [www.algeriapost.com](http://www.algeriapost.com)

<sup>2</sup> قيديم نور الهدى، مسري نذير، "المنظومة المصرفية الجزائرية وواقعها من التحديات المالية والمصرفية للألفية الثالثة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2014، ص-ص: 96-97.

### خلاصة:

لقد سعت الجزائر جاهدة إلى تحسين منظومتها المصرفية، فقامت بإدخال التكنولوجيا الحديثة في حياة البنوك الأمر الذي جعلها تستفيد كثيرا في أداء مهامها، كتسريع المعاملات وإتمامها في أي وقت كان، توفير الإطار القانوني للمتعاملين بها، ولا تزال الجزائر تحاول مواكبة التطورات الحاصلة في العالم في مجال الإقتصاد الرقمي ولاسيما البنوك الإلكترونية وما قدمته هذه الأخيرة للقطاع المصرفي.

حيث أن الجزائر قامت بإدخال مجموعة من الأنظمة الإلكترونية في بنوكها ومؤسساتها المالية، وأولى خطوات الجزائر نحو عصنة نظامها كانت عبر إنشاء شركة النقد الآلي SATIM سنة 1995 بهدف تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري وتحسين تسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك، وأول مشروع لهذه الشركة كان الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI في سنة 1997، ثم إدخال الأنظمة الحديثة في العمل البنكي وكانت من خلال تبني نظام ARTS ونظام ATCI.

فمنذ إدخال هذه التكنولوجيات في القطاع المصرفي سعت الجزائر إلى مواكبة كل ما هو جديد في هذا المجال بهدف تحسين وتسهيل معاملاتها، والتمهيد لكل التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة سعيا منها لجلبها للساحة الجزائرية.

خاتمة

يمر العالم اليوم بتطورات كبيرة ومتسارعة في شتى مجالات الحياة ولاسيما التقنية منها لدفع عجلة الإقتصاد عموما والقطاعات المصرفية بصورة خاصة، ولمواكبة التطورات الحاصلة نجد أن الجهاز المصرفي في كثير من الدول المتقدمة قطع شوطا كبيرا في مجال التقنية المصرفية وعمل على تطوير وسائل ونظم الدفع لتلبي حاجات الدولة وقطاعات المجتمع المختلفة، لهذا نجد المنظومة المصرفية إنتهجت مؤخرا نظم مصرفية آلية لتقديم خدماتها للجمهور بصورة متميزة ومبتكرة، وهذا ما يجعل العمليات المالية تبدو سهلة وسريعة للزبون، ولم يعد للعمل المصرفي التقليدي وجود في ظل العمل الإلكتروني في الوقت الراهن، فالتطورات التكنولوجية الحاصلة على مستوى المنظومة المصرفية أدت إلى ظهور ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية والتي تعبر عن كافة العمليات التي تقوم بها البنوك والمؤسسات المالية بواسطة أنظمة الدفع والتسوية الحديثة والوسائل الإلكترونية إنطلاقا من البطاقات البنكية التي تمكنت من الإنتشار السريع في كل أنحاء العالم، مما شجع على إبتكار أجهزة تقديم خدمات تتوافق مع عالم الإلكترونيات.

وفي ظل ذلك أدركت الجزائر حتمية تحسين خدماتها المصرفية في إطار التطورات الحاصلة في المجال المصرفي، وضرورة تحديث نظم الدفع وإدخال وسائل الدفع الإلكترونية، وخلص هذا الإدراك بتبني مشاريع عديدة، حيث إنتهجت الجزائر إصلاحات في نظامها المالي والنقدي والمصرفي، فخطت نحو تحديث وعصرنة نظام دفعها وذلك بدءاً من مبادرة إنشاء شركة SATIM من أجل ترقية القطاع البنكي الجزائري، وقد قامت هذه الأخيرة بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية ما بين البنوك هي RMI سنة 1996 وكان الهدف من إنشائها تطوير النظام البنكي وتغطية الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الإلكترونية CIB والتي عرفت تطورا ملحوظا، وأيضا قامت الجزائر في ظل عصرنة نظامها بتبني أنظمة دفع حديثة كنظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS ونظام المقاصة الإلكترونية ATCI من أجل الإرتقاء بمعاملاتها المصرفية وتسهيلها وكذا إختصار الوقت وجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن مع تحقيق وكسب رضاهم.

لكن ورغم كل هذا لا تزال تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فنية ولازالت في مراحلها الأولى بسبب التأخر في إنجاز مشاريع البنى التحتية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال وتحديث قطاع خدمات المصارف وأنظمة الدفع، حيث أن إقبال المواطنين الجزائريين على هذا النوع يتحسن بوتيرة بطيئة، ولأن التعامل وفق هذا النمط يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها، وهذا يعتبر صعبا في مجتمع

لا يزال الفرد فيه متخوفا من التعامل بالأساليب المصرفية الحديثة، وذلك لإنعدام ثقته إتجاه النظام الحديث، ويفضل بذلك التعامل بالوسائل التقليدية.

### 1. إختبار الفرضيات:

بعد دراستنا للموضوع، يمكننا إختبار الفرضيات فيما يلي:

● **الفرضية الأولى:** والتي نصت على "إن الرغبة في الإفتتاح على الإقتصاد العالمي الذي يهتم بتبني مظاهر العولمة والتي تعد نظم الدفع الإلكترونية من أبرزها، والذي تم تطبيقه من خلال الإستراتيجيات التي طبقتها معظم المنظومات المصرفية يعتبر سببا رئيسيا في تحديث الخدمات المصرفية"، تحققت هذه الفرضية كون أن الكثير من دول العالم قامت بتبني إستراتيجيات وإصلاحات على مستوى منظومتها المصرفية ما ألزم تحديث معاملاتها المالية، بما في ذلك من وسائل ووسائط وأنظمة الدفع والتسوية لما لها من تأثير على الإتصال بالعالم الخارجي.

● **الفرضية الثانية:** نصت على "إستعمال نتائج ثورة الإعلام والإتصال في العمل المصرفي أدى إلى إنتشار الصيرفة الإلكترونية وتطور وسائل الدفع المصرفية مما أثر إيجابا على عمل المصارف"، فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية، بحيث أن إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في العمل المصرفي كان له آثارا إيجابية على تطوير الخدمة المصرفية سواء للمصارف من خلال خفض التكلفة والوقت، أو لصالح الزبائن من خلال الإستفادة من المنتجات المتطورة للبنوك، وإمكانية إجراء معاملات مصرفية من منزله وفي أي وقت.

● **الفرضية الثالثة:** نصت على "تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر مرهون بتغيير وتحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور لمسايرتها للتطورات التكنولوجية الحديثة"، هذه الفرضية خاطئة، فبالرغم من أن تحديث الثقافة المصرفية لدى الجمهور يعتبر سببا رئيسيا في تحديث الخدمات المصرفية، إلا أنه ليس السبب الرئيسي والوحيد في ذلك، بل تعددت الأسباب وإختلفت، فنجد مثلا إعتبار تكنولوجيا الإعلام والإتصال سببا في إستحداث التعاملات المصرفية وكذا ثورة الإتصالات وغيرها من الأسباب التي ساهمت في هذا التطور الحاصل على مستوى المنظومة المصرفية.

## 2. نتائج الدراسة:

لقد تبين لنا من خلال دراستنا للموضوع النتائج التالية:

- إن تقديم خدمات مالية إلكترونية يعتمد على ما أوجدته التكنولوجيا الحديثة وثورة الإتصالات من وسائل، أنظمة ووسائط حديثة؛
- إن عوامة النظام المصرفي أدت إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي، ساهمت فيها التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي...؛
- لقد ساهم ظهور شبكة الأنترنت وما لحقها من تطورات، في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في ظل وجود هيئات دولية وعالمية رائدة في إنتاج وتسويق مثل هذا النوع من وسائل الدفع؛
- إعتقاد الخدمات الإلكترونية يعزز ويزيد ربحية المصرف؛
- الخدمات الإلكترونية لها تأثير كبير على الأداء العام للمصرف؛
- إن أنظمة الدفع الإلكتروني تعتبر مظهر من مظاهر التطور التكنولوجي في مجال الصناعة المصرفية؛
- يمكن إعتبار تكنولوجيا الإعلام والإتصال السبب الرئيسي وراء إستحداث التعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية؛
- أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور المصارف الإلكترونية التي تقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة بألية جديدة من أجل جلب عملاء جدد؛
- الصيرفة الإلكترونية هي إستعمال أو تقديم الخدمات المالية عن طريق الوسائل والقنوات الإلكترونية؛
- قدمت المعاملات المالية الإلكترونية فوائد عديدة للمصارف بصفة خاصة، والإقتصاد بصفة عامة كالسرعة والأمان وخفض التكاليف؛
- أصبح من الضروري تحديث وعصرنة نظام الدفع بالبنوك الجزائرية، وتعميم إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وإستخدام وتوظيف تكنولوجيا الصناعة المصرفية لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال؛
- نقص الوعي وثقافة الجمهور الجزائري أدى إلى العديد من العوامل التي تحول دون تطور المعاملات المالية الإلكترونية وسببا في تأخرها؛

• دخول التعاملات البنكية الإلكترونية للمنظومة المصرفية الجزائرية كان من بوابة إنشاء شركة SATIM التي زودت البنوك الجزائرية بهذه التقنية؛

• تعتبر تجربة الجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية تجربة فنية لا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسنا حتى ولو كان بطيئا، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغييرا في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم وهذا يعتبر صعبا في مجتمع لا يزال متخوفا من التعامل بهذا النظام.

### 3. التوصيات:

من أجل جعل دراستنا عملية أكثر قمنا بتدعيمها بمجموعة من الإقتراحات والتوصيات والتي نوجزها فيما يلي:

- التوسع في إستخدام شبكة الأنترنت لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
- على البنوك القيام بحملات توعية مكثفة لعملائها عن الخدمات الإلكترونية الجديدة وتشجيعهم على إستخدامها؛
- تشجيع إستخدام التكنولوجيا الحديثة، و تطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة، والنظر إلى هذا الأمر كونه حجر الزاوية لأية عملية تحول بإتجاه الصيرفة الإلكترونية؛
- ضرورة توسيع شبكة الموزعات الآلية للنقود ونهائيات الدفع الإلكتروني، من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء؛
- يجب مواصلة الإصلاحات تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة العالمية، وإستكمال الإصلاحات المصرفية الجزائرية بإصلاحات جديدة على وجه السرعة من أجل تفادي جوانب الضعف والخلل وعدم الفعالية الموجودة في القطاع المالي المصرفي؛
- تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات السحب، والبطاقات البنكية ومنح تحفيزات للتجار الذين يقبلون التعامل بها؛
- الإهتمام بجودة الخدمات المصرفية لتلبية رغبات العملاء، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات المصرفية لمعرفة مدى رضا العملاء عنها؛
- تبسيط التعاملات الإلكترونية ليسهل إستعمالها لجميع عملاء البنك؛



- تكوين وإعداد إطارات مؤهلة للعمل في نظام الدفع الإلكتروني؛
- نشر الوعي بأهمية الخدمات الإلكترونية من خلال إبراز ما لها من فوائد ومزايا وتعزيز الثقة من أجل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك من خلال تكثيف الحملات التحسيسية؛
- القيام بالرقابة وبصفة دورية على مشاريع تحديث نظام الدفع، لتحقيق الأهداف المسطرة؛
- تسخير الإمكانيات الضرورية واللازمة للانتقال بمشروع الجزائر إلكترونية من التخطيط إلى التنفيذ، وإعداد دراسات دقيقة حول سبل تسريع عملية تجسيد المشروع على أرض الواقع في آجاله المحددة حتى لا يؤول مصيره للفشل كباقي المشاريع.

### 4. آفاق البحث:

لقد تناولنا في هذا البحث موضوع "الخدمات المصرفية وآليات تحديثها -دراسة حالة-"، وقد حاولت هذه الدراسة تبيان أهمية تحديث الخدمة المصرفية على الجهاز المصرفي الجزائري، وبعد الوصول إلى نتائج الدراسة تبين بأن هناك جوانب مازالت تحتاج إلى بحث ودراسة أعمق، وهذا راجع إلى تشعب الموضوع وعدم الإلمام بكل جوانبه، لكن تبقى الكثير من المواضيع المطروحة في هذا المجال من بينها نقترح:

- الخدمات الإلكترونية ومدى تقبلها من قبل الزبون الجزائري؛
  - آفاق تطوير نظام الدفع في البنوك الجزائرية؛
  - دور المصارف الجزائرية في تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية؛
  - وسائل الدفع ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية.
- وفي الأخير نتمنى أن يكون هذا البحث المتواضع مرجعا منيرا لكل من يرغب في البحث في هذا المجال، وأن نساهم ولو بالقليل في إثراء مكتبتنا.
- كما نرجو في الختام أن يكون الصواب قد حالفنا في إختيار الموضوع ومعالجته، عسى أن نفوز بأجر الاجتهاد والإصابة.

الفهرس

أ.....	شكر وتقدير
ب.....	إهداء
2.....	مقدمة
9.....	الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية والتحديث المصرفي
10.....	تمهيد:
11.....	المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية ومداخل تطورها
11.....	المطلب الأول: مدخل إلى صناعة الخدمة
11.....	أولاً: مفهوم الخدمة وخصائصها
12.....	ثانياً: تصنيف الخدمة
13.....	المطلب الثاني: الخدمة المصرفية وخصائصها
13.....	أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية
14.....	ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية
16.....	ثالثاً: تصنيف الخدمات المصرفية
17.....	المطلب الثالث: مداخل تطوير الخدمة المصرفية
17.....	أولاً: مفهوم تطوير الخدمة المصرفية وأهميتها
18.....	ثانياً: مراحل تطور الخدمات المصرفية
21.....	المبحث الثاني: مفاهيم عن التحديث المصرفي
21.....	المطلب الأول: التحديث المصرفي مفهومه، أساليبه ومبرراته
21.....	أولاً: مفهوم التحديث المصرفي و أساليبه
23.....	ثانياً: مبررات التحديث

25	المطلب الثاني: دوافع وضرورة التحديث المصرفي
25	أولاً: دوافع التحديث
29	ثانياً: ضرورة التحديث المصرفي
29	المطلب الثالث: سياسات و مصادر التحديث المصرفي
29	أولاً: سياسات التحديث المصرفي
30	ثانياً: مصادر التحديث المصرفي
33	المبحث الثالث: مسببات الخدمات المصرفية الحديثة
33	المطلب الأول: العولمة المالية وآثارها على الجهاز المصرفي
33	أولاً: العولمة المالية
35	ثانياً: العولمة المصرفية
36	ثالثاً: آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي
38	المطلب الثاني: التحرير المصرفي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال
38	أولاً: مفهوم التحرير المصرفي و أهدافه
40	ثانياً: تكنولوجيا الإعلام والاتصال
42	المطلب الثالث: الإندماج المصرفي والبنوك الشاملة
43	أولاً: الإندماج المصرفي
46	ثانياً: البنوك الشاملة
50	خلاصة
48	الفصل الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة
52	تمهيد:
53	المبحث الأول: وسائل الدفع الحديثة

53	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة
53	أولاً: تعريف وسائل الدفع الحديثة
54	ثانياً: خصائص وسائل الدفع الحديثة
55	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة
55	أولاً: البطاقات الإلكترونية
58	ثانياً: النقود الإلكترونية
60	ثالثاً: الأوراق التجارية الإلكترونية
61	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الحديثة
62	أولاً: مزايا وسائل الدفع الحديثة
63	ثانياً: عيوب وسائل الدفع الحديثة
65	المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الحديثة
65	المطلب الأول: أجهزة الصراف الآلي
65	أولاً: ماهية أجهزة الصراف الآلي
66	ثانياً: أنواع الصراف الآلي
68	المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية
68	أولاً: ماهية البنوك الإلكترونية
69	ثانياً: أصناف البنوك الإلكترونية
70	ثالثاً: مزايا ومعوقات البنوك الإلكترونية
71	المطلب الثالث: الهاتف المصرفي
71	أولاً: ماهية الهاتف المصرفي
72	ثانياً: أنواع خدمات الهاتف المصرفي

74	المبحث الثالث: أنظمة المعاملات المالية الحديثة
74	المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية ونظام سويفت
74	أولا: المقاصة الإلكترونية
76	ثانيا: نظام سويفت (SWIFT)
77	المطلب الثاني: نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام التسوية الدورية متعددة الأطراف
78	أولا: نظام التسوية الإجمالية الفورية تعريف نظام (RTGS)
78	ثانيا: نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف (NS)
79	المطلب الثالث: نظام التحويلات المالية الإلكترونية ونظام التبادل الإلكتروني للبيانات
79	أولا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EFT):
82	ثانيا: نظام التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI)
84	خلاصة:
85	الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الحديثة في الجزائر
86	تمهيد:
87	المبحث الأول: الإطار العام للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر
87	المطلب الأول: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك وإنجازاتها
87	أولا: ماهية شركة SATIM
89	ثانيا: الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI
90	المطلب الثاني: الهيئات المسيرة للمعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر
90	أولا: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS
91	ثانيا: جمعية النقد الآلي بين البنوك COMI
92	ثالثا: مجموعة المنفعة الإقتصادية للنقد الآلي GIE Monétique

93	المطلب الثالث: البطاقات الإلكترونية في الجزائر
93	أولا: البطاقة النقدية ما بين البنوك CIB
98	ثانيا: بطاقة CCP
100	ثالثا: البطاقات الدولية
101	المبحث الثاني: وسائط المعاملات المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية
101	المطلب الأول: واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر
101	أولا: البنوك الإلكترونية في الجزائر
107	المطلب الثاني: أجهزة الصراف الآلي في الجزائر <i>ATM</i>
107	أولا: الصراف الآلي في الجزائر
110	المطلب الثالث: الهاتف المصرفي في الجزائر
110	أولا: الخدمات التي يوفرها الهاتف المصرفي
111	ثانيا: إستخدامات الهاتف النقال
113	المبحث الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر
113	المطلب الأول: تطور نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة <i>ARTS</i>
113	أولا: ماهية نظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة <i>ARTS</i>
114	ثانيا: عمليات نظام <i>ARTS</i>
117	ثالثا: هندسة نظام <i>ARTS</i>
117	رابعا: نشاط نظام <i>ARTS</i> للفترة الممتدة من 2006 إلى 2017
119	المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية الجزائري <i>ATCI</i>
119	أولا: ماهية نظام <i>ATCI</i>
120	ثانيا: المؤسسات المشاركة في هذا النظام

121	ثالثا: المشاكل التي يعاني منها نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر.....
122	رابعا: نشاط نظام المقاصة للفترة 2007 - 2017 .....
123	المطلب الثالث: نظام الدفع الدولي <i>SWIFT</i> و نظام <i>Western Union</i> .....
123	أولا: نظام السويفت في الجزائر .....
124	ثانيا: نظام التحويلات السريعة Western Union .....
126	خلاصة: .....
78	خاتمة .....
117	الفهرس .....
123	قائمة الأشكال .....
123	قائمة الجداول .....
131	قائمة الملاحق .....
133	قائمة المراجع .....
123	الملاحق .....
159	قائمة الإختصارات .....



# قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
115	عملية الإيداع في نظام ARTS	(1.3)
116	عمليات السحب في نظام ARTS	(2.3)
117	بنية وهندسة نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي	(3.3)

# قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
88	البنوك المساهمة في تأسيس شركة SATIM	(1.3)
94	عدد بطاقات CIB في الجزائر خلال الفترة 2008-2017	(2.3)
95	عدد إستخدامات البطاقات البنكية في الجزائر خلال 2008-2013	(3.3)
96	حجم البطاقات المتداولة في الجزائر لسنة 2017	(4.3)
99	حدود السحب بواسطة بطاقة CCP	(5.3)
102	أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية	(6.3)
106	عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال 2007-2017	(7.3)
108	مزايا إستخدام الصراف الآلي بالنسبة للمتعاملين والبنك	(8.3)
109	تطور أجهزة الصراف الآلي في الجزائر خلال 2008-2017	(9.3)
111	عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم خلال 2010-2017	(10.3)
118	تطور المعاملات المالية عبر نظام ARTS خلال 2006-2017	(11.3)
122	تطور المعاملات بإستخدام نظام المقاصة الإلكترونية للفترة 2007-2017	(12.3)

# قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
159	البطاقات الإلكترونية	الملحق (01)
160	الموزعات الآلية للأوراق DAB والنهائيات الطرفية للبيع TPE	الملحق (02)

# قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

### I. الكتب:

1. إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية - مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة-"، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ب.ط، سنة 2005.
2. إبراهيم عبد الله عبد الرؤوف مجّد، "تأثير تحرير الخدمات المصرفية على التنمية الإقتصادية دراسة تحليلية مع التطبيق على جمهورية مصر العربية"، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2011.
3. أحمد سفر، "أنظمة الدفع الإلكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، سنة 2008.
4. إياد عبد الفتاح، "تسويق المنتجات المصرفية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2015.
5. تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2005. ، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2006.
6. جرامي مكوركل، ترجمة خالد العامري، "التسويق المباشر من خلال قواعد البيانات"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، "مقدمة في الإقتصاد الرقمي"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010.
7. جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الإقتصاد الرقمي"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010.
8. خالد وهيب الراوي، "العمليات المصرفية الخارجية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ب.ط، سنة 2010.
9. دريد كامل آل شبيب، "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2012.



10. ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، "التسويق المصرفي - مدخل إستراتيجي\ كمي\ تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2001.
11. زهير بشنق، "العمليات المالية المصرفية الإلكترونية"، إتحاد المصارف العربية، لبنان، بيروت، ب.ط، سنة 2006.
12. زياد رمضان، محفوظ جودة، "إدارة البنوك في الإتجاهات المعاصرة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، سنة 2006.
13. السيد يس، "مفهوم العوامة - العرب والعوامة"، مركز دراسات الوحدة العربية، دون بلد النشر، الطبعة الثانية، ديسمبر 1998.
14. صلاح الدين حسن السيبي، "القطاع المصرفي والإقتصاد الوطني - القطاع المصرفي وغسيل الأموال-"، عالم الكتب، مصر، ب.ط، سنة 2003.
15. طارق طه، "إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات"، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، ب.ط، سنة 2007.
16. عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة -"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010.
17. عبد الحميد عبد المطلب، "العوامة وإقتصاديات البنوك"، الدار الجامعية، مصر، د.ط، 2002-2003.
18. عبد المطلب عبد الحميد، "الإندماج المصرفي وخصخصة البنوك"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2015.
19. غالم عبد الله، "العوامة المالية والأنظمة المصرفية العربية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2014.
20. فضيل فارس، "التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات"، مطبعة الموساك رشيد، الجزائر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، سنة 2013.
21. محسن أحمد الحضري، "التسويق الدولي"، دون دار النشر، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 1999.

22. مُجّد حسن رفاعي العطار، "البيع عبر الأنترنت"، الدار الجامعية الجديدة الإلكترونية، مصر، الطبعة الأولى، سنة 2007.
23. مُجّد حسين منصور، "المسؤولية الإلكترونية"، الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 2007.
24. مُجّد عمر منصور الشويرف، "التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2013.
25. مُجّد كمال خليل الحمزاوي، "إقتصاديات الائتمان المصرفي"، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، ب.ط، سنة 1997.
26. مُجّد نور، سناء خلف، "التجارة الإلكترونية"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2009.
27. محمود أحمد التوني، "الإندماج المصرفي"، دار الفجر للنشر والتوزيع، دون بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2007.
28. محمود جاسم الصميدعي، "التسويق المصرفي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، د. بلد النشر، الطبعة الأولى، سنة 2005.
29. محمود صبح، "الإبتكارات المالية"، دار الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 1998.
30. محمود مُجّد سعيّفان، "تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقا، عمان، الأردن، سنة 2008.
31. محمود يونس، عبد النعيم مبارك، "النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية"، الدار الجامعية، مصر، دون طبعة، سنة 2006.
32. مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ب.ط، سنة 2001.
33. نضال سليم برهم، "أحكام عقود التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.

34. وائل الديبسي، "دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي- الواقع والآثار القانونية"، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، الطبعة الثانية، سنة 2010.

### II. الأطروحات والرسائل الجامعية:

35. إشر سميرة، "آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر الإلكترونية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016.

36. الأعرج خيرة، رفاق نور الهدى، "أثر جودة الخدمات المصرفية في إكساب ميزة تنافسية للبنوك"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2010.

37. بركان أمينة، "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -حالة الجزائر-"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03، غ.م)، الجزائر، سنة 2014.

38. بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2006.

39. بن زينب خيرة، "الصيرفة الإلكترونية كأهم أوجه تكنولوجيا الإعلام والاتصال وواقعها في الجزائر"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013.

40. بن ساسي مباركة، بن طرفة سمية، "الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية في البنوك"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، غ.م)، الجزائر، سنة 2013.

41. بن سعيد نادية، بوشعالة أمينة، "أثر تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2015.

42. بن سعيد نادية، بوشعالة أمينة، "أثر تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية"، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، (غ.م)، الجزائر، سنة 2015.
43. بن عومر نعيمة، بن عبد الرحيم شهرزاد، اثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية- دراسة مقارنة-، (مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غير منشورة)، الجزائر، 2016-2017.
44. بن منصور فريدة، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA-وكالة ورقلة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، غ.م)، الجزائر، سنة 2012.
45. بوخرص عبد الحفيظ، "حقيقة العومة المالية و تحدياتها"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إقتصاد التنمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، غ.م)، الجزائر، سنة 2006.
46. بورزق إبراهيم فوزي، "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-"، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2008.
47. بوهكة فتيحة، عوار حنان، "التجارة الإلكترونية وتحديات اعتمادها في إقتصاديات الدول - دراسة مقارنة-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016.
48. تقي فاطمة، بوش مريم، "أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2014.
49. جدو فاطمة، مختاري نوال، "المعاملات المالية الإلكترونية كآلية لتحديث المنظومات المصرفية دراسة مقارنة ( الجزائر، كندا، الإمارات، تونس)" (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017.

50. جيلالي مسري، "نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر -البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجاً-"، (رسالة ماجستير في الإقتصاد، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، غ.م)، سوريا، سنة 2007.
51. حديدي فتيحة، "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تفعيل الأعمال المالية والتجارية في المؤسسات -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيارت 554-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2015.
52. حمطوش كاتية، "واقع وتحديات إستراتيجية تحديث أنظمة الدفع -دراسة مقارنة (الجزائر، فرنسا، المغرب، تونس)-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2016.
53. حوالم عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية"، (أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، غ.م)، الجزائر، سنة 2015.
54. درويش سهام، بخلفة محمد أنور، "دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية -دراسة مقارنة (فرنسا، مصر، الجزائر)-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017.
55. رشيد بوعافية، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري - أفاق وتحديات-"، (رسالة ماجستير في الإقتصاد، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، غ.م) الجزائر، ديسمبر 2005.
56. زروقي جهاد، مزوز دليلة، "الأنترنت ودورها في تفعيل الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوكالة 541 تيارت-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2018.
57. زقير عادل، "تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة - دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري-"، (رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2009.

58. ساعد جمال، شاعر عبد الكريم، "التسويق المصرفي الإلكتروني كأداة مستخدمة لتحسين الخدمات في البنوك التجارية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2010.
59. سلطاني خديجة، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية ونقود، جامعة بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2013.
60. سماح شعور، مصباح مرابطي، "وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر- واقع وتحديات-(دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة)"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، غ.م)، الجزائر، سنة 2016.
61. شامي رشيدة، "المنظمة العالمية للتجارة والآثار المرتقبة على الدول النامية حالة الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2007.
62. طالب قادة سفيان، "المنظومة المصرفية الجزائرية وتحدياتها في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013.
63. عامر بشير، "تحديث البنوك التجارية"، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البلدية، غ.م)، الجزائر، سنة 2005.
64. العاني إيمان، "البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية"، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تأمينات وبنوك، جامعة منتوري، قسنطينة، غ.م)، الجزائر، سنة 2017.
65. عليوش عبد المالك، "أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2015.
66. فلان عبد القادر، "أساليب ترقية جودة الخدمات المصرفية من خلال آليات تسويق حديثة - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2013.

67. قيدوم نور الهدى، مسري نذير، "المنظومة المصرفية الجزائرية وواقعها من التحديات المالية والمصرفية للألفية الثالثة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2014.
68. محمد شكرين، "بطاقة الإئتمان في الجزائر"، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بخدة، الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2006.
69. مرابط مراد، "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غ.م)، الجزائر، سنة 2015.
70. معطي سيد أحمد، "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"، (رسالة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تخصص حوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، غ.م)، الجزائر، سنة 2012.
71. مغني سليمة، "وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة"، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق، تخصص إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غ.م)، الجزائر، سنة 2014.
72. مكي إبراهيم خليل، داودي علي، "إشكالية الصيرفة الإلكترونية في ظل النظام المصرفي الجزائري"، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، غ.م)، الجزائر، سنة 2017، ص 39.
73. ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة قسنطينة، غ.م)، الجزائر، سنة 2014.
74. نادية عبد الرحيم، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر-"، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر، غ.م)، الجزائر، سنة 2011.

75. يوسف مرزوق، "واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر دراسة حالة بنك القرض الشعبي

الجزائري بوكالة سعيدة"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص بنوك مالية

وتسيير المخاطر، جامعة د. طاهر مولاي، سعيدة، غ.م)، الجزائر، سنة 2017.

### III. المقالات العلمية:

76. زبير عياش، بوكحيل نسيم، "تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو إقتصاد

المعرفة حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، الجزائر،

العدد الخامس، جوان 2017.

77. زبير عياش، سمية عباسية، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مجلة

العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، العدد 46، ديسمبر 2016.

78. سليمان ناصر، "النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة"، مجلة الدراسات الإقتصادية

والمالية، العدد الأول، جانفي 2008.

79. سمية عباسية، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري- الواقع والمعوقات

والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 6، 22 / 07 / 2016.

80. صالح مفتاح، "العولمة المالية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،

العدد 02، جوان 2002.

81. عبد الرزاق سلام عبد الرزاق، "النظام المصرفي الجزائري وآلية تحديثه في ظل العولمة"، مجلة

الإقتصاد الجديد، جامعة المدية، الجزائر، العدد 06، ماي 2012.

82. كريمة بن صالح، طلحي فاطمة الزهراء، "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام

بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الإقتصاد المعرفي"، مجلة نماء للإقتصاد

والتجارة، جامعة قلمة، الجزائر، العدد الثالث، جوان 2018.

83. محمد ناصر إسماعيل، "البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية (دراسة

إستطلاعية في بنك العراق)"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العراق، العدد 37، بدون سنة.



84. نهي الموسوي، إسرائ الشمري، "النظام القانوني للنقود الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل، العراق، المجلد 22، العدد 02، سنة 2014.

85. نور الدين بومهرة، "ملاحظات حول فشل سياسات التصنيع والإستراتيجيات في العالم الثالث - حالة العالم العربي-"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أحمد منتوري، قسنطينة، الجزائر، العدد 04، 12 نوفمبر 1999.

#### IV. المؤتمرات والملتقيات:

86. شريط عابد، مسري جيلالي، "المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية وواقعها من تكنولوجيا المعلومات"، الملتقى الوطني الثاني حول المؤسسات المالية والمصرفية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 16-17 فيفري 2009.

87. قاسي ياسين، فايدي كمال، "إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية-، خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.

88. كمال رزيق، عبد الحليم فضايبي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مجمع النصوص العلمية للملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية - واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

89. محرز نور الدين، وصيد مريم، "نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر"، الملتقى الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.

90. مداح عرابي الحاج وآخرون، "أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي -الواقع والآفاق-"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أبريل 2011.

91. نبيل صلاح محمود العربي، "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة حالة -"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، سنة 2007.
- V. التقارير
92. بنك الجزائر، "التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر"، تقرير بنك الجزائر لسنة 2016، الجزائر، سبتمبر 2017.
93. بنك الجزائر، "التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر"، تقرير بنك الجزائر لسنة 2017، الجزائر، جويلية 2018.
94. المجلس الوطني الإقتصادي والإجتماعي، "إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية"، تقرير السداسي الأول، الجزائر، الدورة السادسة عشر، نوفمبر 2000.
95. معهد الدراسات المصرفية، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، نشرة توعوية تحت عنوان إضاءات مالية ومصرفية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة الخامسة، العدد 12، جويلية 2013.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

## VI. Internet:

96. <http://ar.m.wikipedia.org/wiki>
97. <http://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/organes-statuares>.
98. <http://satim-dz.com/activites-de-satim.html>.
99. <http://www.bdl.dz/arabe/carte-arabe.html>
100. <http://www.internetworldstats.com/af/dz.html>
101. <http://www.satim-dz.com>.
102. [www.AEBS.com](http://www.AEBS.com).
103. [www.algeriapost.com](http://www.algeriapost.com)
104. [www.trustbankalgeria.com](http://www.trustbankalgeria.com)

الملاحق

## الملحق رقم (01)

البطاقة CIB CLASSIQUE



البطاقة CIB GOLD



البطاقة الذهبية لبريد الجزائر



بطاقة CCP لبريد الجزائر

## الملحق رقم (02)

### الموزعات الآلية للأوراق DAB والنهايات الطرفية للبيع TPE



### الموزعات الآلية للأوراق DAB



TPE ثابت



TPE متحرك

# قائمة الإختصارات

## إختصارات الكلمات الأجنبية المستعملة

الإختصار	أصل الإختصار
<b>ABEF</b>	Association des <b>B</b> anques et <b>E</b> tablishments <b>F</b> inanciers
<b>ACH</b>	Automated <b>C</b> learing <b>H</b> ouse
<b>AEBS</b>	Algeria <b>E</b> -Banking <b>S</b> ervices
<b>ARTS</b>	Algerian <b>R</b> eal <b>T</b> ime <b>S</b> ettlement
<b>ATCI</b>	Algerie <b>T</b> elecompensation <b>I</b> nterbancaire
<b>CCP</b>	Centre des <b>C</b> heques <b>P</b> ostaux
<b>CIB</b>	Carte <b>I</b> nterbancaire
<b>COMI</b>	Comite <b>M</b> onetique <b>I</b> nterbancaire
<b>DAB</b>	<b>D</b> istributeur <b>A</b> utomatique du <b>B</b> illet
<b>EDI</b>	<b>E</b> lectronic <b>D</b> ata <b>I</b> nformation
<b>EDI</b>	<b>E</b> lectronic <b>D</b> ata <b>I</b> nterbancaire
<b>EFT</b>	<b>E</b> lectronic <b>F</b> und <b>T</b> ransfer
<b>GAB</b>	<b>G</b> uichet <b>A</b> utomatique <b>B</b> ancaire
<b>GATT</b>	<b>G</b> eneral <b>A</b> greement on <b>T</b> rade and <b>T</b> ariffs
<b>GIE</b>	<b>G</b> roupement d'Interet <b>E</b> conomique
<b>NS</b>	<b>N</b> etteing <b>S</b> ystem
<b>RMI</b>	<b>R</b> eseau <b>M</b> onetique <b>I</b> nterbancaire
<b>RTGS</b>	<b>R</b> eal <b>T</b> ime <b>G</b> ross <b>S</b> ettlement
<b>SATIM</b>	<b>S</b> ociete <b>A</b> lgerienne d'Automatisation des <b>T</b> ransactions <b>I</b> nterbancaire et de la <b>M</b> onetique
<b>SWIFT</b>	<b>S</b> ociete d'Automatisation des <b>T</b> ransactions <b>I</b> nterbancaires et de <b>M</b> onetique
<b>TPE</b>	<b>T</b> erminal de <b>P</b> aieement <b>E</b> lectronique