

جامعة ابن خلدون - تيارت -  
كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية

# الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي دراسة حالة - BNA -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
تخصص: مالية

الأستاذ المشرف:

بن صوشة ثامر

إعداد الطالبين:

جناح مسيكة

قراي أسماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: .....

السنة الجامعية: 2016-2017



## شكر وعرفان

نحمد الله و نشكره على جزيل نعمه ووافر عطائه وله الشكر على توفيقه

وإحسانه و خيراته و أفضاله حمدا وشكرا يبلغنا رضاه.

بكل صدق و اعترافا بالجميل نتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف

ثامر بن صوشة على هذا العمل وعلى كل ما قدمه لنا من إرشادات وتوجيهات

لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر لأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا

البحث وتقييمه.

نشكر عمال مكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على

مساعدتهم، كما نشكر السيد مشوار محمد على كل ما قدمه لنا من

مساعدات.

و أخيرا نشكر كل من ساعدنا خلال فترة إنجازنا لهذا البحث من بعيد أو

قريباً..

## ملخص:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير وعصرنة المنظومة المصرفية. وفي ضوء الإستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تعاضم الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية فأصبحت البنوك تنظر إليها على أنها فرصة لزيادة الربحية والحصة السوقية للمصارف، وذلك من خلال تبني أنظمة ووسائل دفع حديثة بغية الرفع من كفاءة وأداء الخدمة المصرفية.

فعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، وكانت أول خطوات الحداثة في النظام المصرفي الجزائري تبني مشروع SATIM ثم إنشاء شبكة النقدية RMI، ومشروع البطاقة البنكية CIB، ومن ثم تبني أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كنظام SWIFT و ARTS ونظام ATCI وغيرها

**الكلمات المفتاحية:** الجهاز المصرفي، الصيرفة الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكترونية.

## Abstract :

Technology progress is a contributing factor in the development and modernization of the banking system, in view of the use information technology and communication with electronic scanners banks has been it as an opportunity to increase profitability market share of banks, though the adoption of modern payment system and methods in order to increase the efficiency and performance of banking service.

The modernization of the Algerian banking system has become an urgent necessities to keep pace with developments in the world, the first steps of modernity in the Algerian banking system were the adoption of the SATIM project, then the establishment of a cash network RMI, and a bank card project CIB, and the adoption of the system of payment and settlement limits such as SWIFT system, ARTS and ATCI system and others

**Key word :** The Banking System, Electronic Banking, The Electronic card, Electronic Payment System.

الفن الرس

البسمة

شكر وعران

الفهرس

مقدمة ..... أ

## الفصل الأول: الملامح الأساسية للجهاز المصرفي

المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي ..... 03

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الجهاز المصرفي ..... 03

المطلب الثاني: وظائف الجهاز المصرفي وأنواعه ..... 05

المطلب الثالث: أهمية الجهاز المصرفي وخصائصه ..... 11

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية ..... 13

المطلب الأول: ماهية الخدمة المصرفية و خصائصها ..... 13

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية ..... 15

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة إلكترونيا ..... 18

المبحث الثالث: رقابة المخاطر المصرفية ..... 20

المطلب الأول: إدارة المخاطر المصرفية و التعثر المصرفي ..... 20

المطلب الثاني: أساليب الرقابة المتطورة لإدارة المخاطر ..... 24

المطلب الثالث: متطلبات الرقابة على المخاطر المصرفية ..... 26

خلاصة الفصل الأول ..... 28

الفصل الثاني: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

31	المبحث الأول: المصارف الإلكترونية
31	المطلب الأول: ماهية المصارف الإلكترونية
35	المطلب الثاني: مزايا ومعوقات ومخاطر المصارف الإلكترونية
42	المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية وأصنافها
46	المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية
46	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
49	المطلب الثاني: خدمات و قنوات الصيرفة الإلكترونية
54	المطلب الثالث: التسويق المصرفي الإلكتروني
58	المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ووسائله
58	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
61	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
66	المطلب الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكترونية
68	خلاصة الفصل الثاني

الفصل الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

71	المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
71	المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
74	المطلب الثاني: شركة SATIM وإنجازاتها
78	المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر
83	المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر
83	المطلب الأول: نظام SWIFT
85	المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة
89	المطلب الثالث: أهداف وأبعاد تحديث أنظمة الدفع في الجزائر
92	المبحث الثالث: دراسة ميدانية BNA
92	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA
98	المطلب الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية والخدمات المقدمة في البنك الوطني الجزائري BNA
101	المطلب الثالث: أثر الصيرفة الإلكترونية على أداء البنك الوطني الجزائري BNA
103	خلاصة الفصل الثالث
104	الخاتمة
109	قائمة الجداول والأشكال
112	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة المختصرات
	الملاحق



مقدمة

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية، من أبرز مظاهرها إنتشارا البنوك الإلكترونية التي تعد إتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة، والتي تعتبر من أبرز القطاعات التي تأثرت بالثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات من القرن العشرين وفي اتجاهات متطورة خلال فترة الثمانيات والتسعينات وحتى اليوم، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسب مع بعضها البعض.

بحيث انطلقت بسرعة عمليات التطور والارتقاء بالعمل المصرفي، والتي لا تزال مستمرة حتى يومنا هذا، وكان لذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعودة الأسواق المالية والمصرفية، ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، وهنا يرى البعض أن على المصارف أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يجسد هذا التطور في الصيرفة الإلكترونية.

فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الأنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفق وتحويل وغيرها من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من البنوك لا يكون العميل مضطر للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه في منزله أو مكتبه ويعني هذا تجاوز بعدي المكان والزمان.

إن لظهور الصيرفة الإلكترونية وتطورها في فترة قصيرة انجر عنه مجموعة من الامتيازات، ومن أهمها الخدمات التي تقدمها عبر القنوات التوزيعية الإلكترونية المختلفة مثل أجهزة الصراف الآلي والهواتف المصرفية وغيرها من القنوات، ومن أهم التطورات التي ظهرت في الجهاز المصرفي، وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف أنواعها ساهمت في تحقيق منافع للبنوك والأفراد.

وفي ظل مساعي الدولة الجزائرية للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية وجب عليها مواكبة التحولات التي تشهدها الساحة الدولية والعمل على تحديث مختلف القطاعات الاقتصادية وعلى رأسها القطاع المصرفي باعتبارها العجلة المحركة للتنمية في البلاد وإعادة هندسته وفق معطيات هذه الفترة ومتطلباتها.

وفي هذا المنطلق نجد أن النظام المصرفي الجزائري يسعى دوما للبحث عن خطط جديدة للارتقاء بالمنظومة المصرفية الجزائرية لمواكبة التطورات الحاصلة في تقديم الخدمات البنكية ونوعيتها من خلال الاستثمار في التكنولوجيا الإلكترونية البنكية. وكخطوة أولى للنهوض بالقطاع المصرفي الجزائري أنشأت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM التي حرصت على تطوير أنظمة الدفع وإيجاد حل للنقد بين المصارف مما دفعها لوضع شبكة نقدية مشتركة تربط بين البنوك RMI، وإصدار بطاقة ما بين البنوك CIB.

وفي إطار عصرنة النظام المصرفي قامت الجزائر بتبني نظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS ونظام المقاصة الإلكترونية ATCI.

### 1- إشكالية البحث

في ضوء ما تقدم، يمكن بلورة إشكالية بحثنا على النحو التالي :

كيف تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الجهاز المصرفي وما واقعها في البنك الوطني الجزائري ؟

وقصد معالجة هذه الإشكالية قمنا بتجزئتها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي الملامح الأساسية للجهاز المصرفي ؟ وفيما تتمثل خدماته المصرفية ؟
- ماذا نقصد بالصيرفة الإلكترونية، وماهي قنواتها المستخدمة؟ وفيما تتمثل أهم أنظمة الدفع الإلكترونية ؟
- ماهي الإجراءات المتبعة من قبل الجزائر لتبني أنظمة الدفع والتسوية الحديثة؟
- كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، وماهو واقعها ؟

## 2- فرضيات البحث

لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة سنعمل من خلال بحثنا على اختبار الفرضيات الآتية:

- يعرف الجهاز المصرفي بأنه مجموعة من البنوك العاملة في بلد ما وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية، وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.
- تعتبر الصيرفة الإلكترونية المؤشر الأساسي في تحقيق نجاح القطاع المالي والوسيلة التي يعتمد عليها هذا الأخير وتتخذ عدة قنوات أبرزها الانترنت والهاتف المصرفي .
- سعي الجزائر إلى تبني التكنولوجيا الحديثة والعمل بها في نظامها المصرفي وذلك من خلال إنشاء مشروع تطوير وتحديث نظام الدفع.
- مشروع الصيرفة الإلكترونية وإمكانية اعتمادها في النظام المصرفي الجزائري يتطلب دراسة واقع مختلف القطاعات ومدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

## 3- دوافع اختيار الموضوع

- ثمة أسباب مختلفة دفعتنا إلى اختيار موضوع دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الجهاز المصرفي والبحث فيه بكل جدية دون غيره من المواضيع والتي تكمن فيما يلي:
- أهمية موضوع الصيرفة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تطوير الجهاز المصرفي عامة والبنوك الإلكترونية خاصة.
- استمرارية ظهور الابتكارات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية ومواصلة الجهود المهمة بالقضاء على العراقل التي تحد من انتشار ونجاح هذه الوسائل.
- تنامي الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الفضولية في فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ ذكرها في الآونة الأخيرة كالنقود الإلكترونية المقاصة الإلكترونية، البطاقات البنكية وكيفية عملها.
- معرفة مكانة وسائل الدفع الإلكترونية ضمن بقية الوسائل المستعملة في المجال المصرفي في الجزائر.

### 4- أهمية البحث

تتحلى أهمية هذا البحث كونه يعالج مشكلة هامة تتعلق بالصيرفة الإلكترونية ودورها في تطوير الجهاز المصرفي وتحسين خدماته، وضرورة مواكبة هذا الأخير للتطورات العالمية، وبالتالي لا بد من تحديثها وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى كافة المصارف العالمية، خاصة المصارف الجزائرية وإقامة نظام دفع إلكتروني فعال وتوفير كل الوسائل الخاصة بها، والذي بدوره يساهم في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري.

### 5- أهداف البحث

يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- محاولة التعرف على ماهية الجهاز المصرفي والبنوك الإلكترونية.
- تناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وبإختلاف قنواتها.
- التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري.
- تسليط الضوء على واقع أنظمة الدفع والتسوية في الجزائر.

### 6- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود المكانية: دراسة ميدانية لعينة تتمثل في البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت - 540-
- الحدود الزمانية: تمثلت في دراسة حالة لتوزيع البطاقات البنكية من 2012 إلى غاية مارس 2017.

### 7- المنهج المستخدم

لدراسة موضوعنا والإحاطة بمختلف جوانبه وتحليل أبعاده وللإجابة على الإشكالية اعتمادنا المنهج التاريخي والمنهج الوصفي والتحليلي، فالمنهج الوصفي والتحليلي اتضح من خلال استعراض المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وتحليلها، بإضافة إلى المنهج التاريخي المتبع في تطور ونشأة المصارف والصيرفة الإلكترونية.

### 8- أدوات الدراسة

لإعداد هذه المذكرة اعتمدنا على مصادر أولية تمثلت في المقابلات الشخصية خاصة أثناء قيامنا بدراسة الحالة في البنك الوطني الجزائري، وكذا مصادر ثانوية في مزيج من الكتب، أطروحات الدكتوراه، ورسائل الماجستير، مذكرات الماستر، الملتقيات والمجلات، والمواقع التي لها صلة بموضوع بحثنا.

### 9- صعوبات البحث

لقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال إعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

- محدودية المراجع الحديثة في إطار الموضوع محل الدراسة.
- صعوبات عدم توفير البيانات ومعلومات دقيقة وحديثة بشأن الأنظمة في الجزائر، وغياب مؤشرات واضحة لقياس مدى تقدم الجزائر في تبني هذه التكنولوجيا .
- ضيق الوقت بين الدراسة والتحضير للمذكرة .

### 10- الدراسات السابقة

- الدراسة الأولى: بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المكانة التي يحتلها الجهاز المصرفي في اقتصاديات أي دولة، لا سيما الاقتصاد الجزائري، ومن نتائج هذه الدراسة أن تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية يحسن العلاقة مع عملاء المصارف.

- الدراسة الثانية: بلحيرش عائشة وبوحية ابتسام، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات البنكية ومردوديتها دراسة -BADR-BEA-BNA- مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون -تيارت- حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية وجود مظاهر الصيرفة الإلكترونية وتفعيل التعامل بها في المصارف الجزائرية، ومن النتيجة الأساسية التي توصلت إليها أن الصيرفة الإلكترونية ساهمت في العمل على تطوير وسائل الدفع الحديثة لتحسين وعصرنة أداء البنوك.

- الدراسة الثالثة: مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون-تيارت- حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة رصد التجربة العالمية في مجال وسائل وأنظمة الدفع والتسوية ومعرفة الحدود التي بلغت، وقد توصلت الدراسة إلى أن الإعتماد على أنظمة الدفع والتسوية الحديثة سوف يساهم في تطوير و تحديث النظام المصرفي الجزائري و تجعله يواكب التطورات العالمية في هذا الميدان.

### 11- هيكل البحث

لقد تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول هي:

- الفصل الأول: والمعنون بالملامح الأساسية للجهاز المصرفي، والذي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث تناول المبحث الأول دراسة وصفية عن ماهية الجهاز المصرفي، أما المبحث الثاني اهتم بالخدمات المصرفية أما فيما يخص المبحث الثالث تطرقنا إلى رقابة المخاطر المصرفية.

- الفصل الثاني: وكان تحت عنوان عموميات في الصيرفة والمصارف الإلكترونية، وقد قسم إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول عن الإطار العام للمصارف الإلكترونية، في حين كان المبحث الثاني عن ماهية الصيرفة الإلكترونية، أما المبحث الثالث عرض مفاهيم لوسائل الدفع الإلكترونية.

- الفصل الثالث: بعنوان دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري - دراسة حالة- حيث تطرقنا في المبحث الأول عن الصيرفة الإلكترونية وواقعها في الجزائر، وتحدثنا في المبحث الثاني عن أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر، أما الثالث فكان تحت عنوان دراسة حالة في البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت - 540 -.

## الفصل الأول:

# الملامح الأساسية للجهاز المصرفي

المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: رقابة المخاطر المصرفية



### تمهيد

يلعب الجهاز المصرفي دورا هاما في التطور والازدهار الاقتصادي، إذ يمثل المحرك لكل اقتصاد ويعتبر وجود نظام مصرفي قادر على حشد وتخصيص الموارد المالية بكفاءة لخدمة الأغراض المنتجة من المتطلبات الرئيسية لتحقيق معدلات نمو عالية وقابلة للاستمرار، الأمر الذي جعل العديد من دول العالم تطلع إلى تحديث وتقوية أنظمتها المالية وتطوير هياكلها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن مكونات الجهاز المصرفي تختلف من بلد إلى آخر، حسب درجة التقدم الاقتصادي بوجه عام، ونوع التنظيم الذي تعمل في ظلّه مختلف وحدات النظام المصرفي، وعموما فإن أي نظام مصرفي لابد أن يشمل على بنك مركزي والبنوك بمختلف أنواعها .

وقد أثبتت الدراسات أن الجهاز البنكي "المصرفي" لا يستهان به كونه يحتل مكانة مهمة في العالم، لذلك عرف النظام المصرفي عدة تطورات وتغيرات المصاحبة للإقتصاد .

وفي ظل هذه المعطيات تتم دراستنا لهذا الفصل على مستوى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي؛

- المبحث الثاني: الخدمات المصرفية؛

- المبحث الثالث: رقابة المخاطر المصرفية؛

### المبحث الأول: ماهية الجهاز المصرفي

احتل الجهاز المصرفي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف النظم الإقتصادية، تزايدت أهميته من يوم إلى آخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الإقتصاديات، وعليه فقد أخذ مفهوم الجهاز المصرفي عدة تعريفات وذلك حسب ظروف نشأته وتطوره وإنعكس ذلك على هيكله، مما جعله يتسم بخصائص معينة وأهمية بالغة.

### المطلب الأول: نشأة ومفهوم الجهاز المصرفي

إن فكرة نشأة المصارف وتطورها يعود نتيجة لظهور النقود و زيادة رأسمال لدى الأفراد بالشكل الذي جعلهم يفكرون في كيفية المحافظة على أموالهم عند جهات موثوق بها خشية عليها من السرقة والضياع مما أدى إلى ظهور مؤسسات الإستداع حيث بدأ الأفراد بالتعامل مع هذه المؤسسات التي إعتبرها وسيلة مهمة للحفاظ على مالديهم من أموال.

### أولاً : نشأة الجهاز المصرفي

أصل كلمة مصرف (بكسر الراء) - في اللغة العربية - مأخوذ من الصرف بمعنى "بيع النقد بالنقد". ويقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف، ويقابلها كلمة "بنك" ذات الأصل الأوروبي و المشتقة من الكلمة الإيطالية Banco التي تعني المنضدة أو الطاولة. أما سبب ارتباط هذه الكلمة بالأعمال المصرفية فلأن الصرافين اللبارديين كانوا يستعملون مناضد خشبية لممارسة أعمالهم في أسواق بيع وشراء العملات المختلفة وذلك في أواخر القرون الوسطى كما أن كلمة Bankrupt تعني "مفلس" جاءت من أصل إيطالي حيث تعني كسر المنضدة أي منضدة الصراف كإعلان عن إفلاسه و عدم السماح له بالإستمرار في مزاوله الصرافة.<sup>1</sup>

وأن الأناجيل التي تتحدث عن حياة السيد المسيح - عليه السلام - تدل على إنتشار هذه العادة في الشرق وعلى أرض فلسطين منذ القرن الأول للميلاد. فقد جاءت في إنجيل متى ما نصه "... و دخل يسوع إلى هيكل الله، وأخرج جميع الذين كانوا يبيعون ويشترون في الهيكل، وقلب موائد الصيرافة ... ومهما

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر ولتوزيع، الأردن، 2011، ص ص

يكن من أمر، فإن الباحثين يجمعون على أن تاريخ نشأة المصارف الحديثة يبدأ من منتصف القرن الثاني عشر للميلاد حيث تأسس أول بنك وذلك في مدينة البندقية عام 1157 تلاه بنك برشلونة عام 1401 ثم بنك رياتو Banco Della Pizza di Rialto عام 1587 بمدينة البندقية ثم بنك أمستردام عام 1609. ويعتبر هذا البنك الأخير النموذج الذي إتخذته معظم البنوك الأوروبية بعد ذلك مع مراعاة ما أملتته إختلافات الظروف و الأحوال بين دولة و أخرى. مثل بنك هامبورغ بألمانيا 1619 وبنك إنجلترا عام 1694، وبنك فرنسا الذي أسسه نابليون عام 1800، ثم إنتشرت البنوك بعد ذلك في أمريكا وغيرها من بلدان العالم.<sup>1</sup>

وهكذا أنشأت البنوك بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات، وابت نشوة الرأسمالية وساهمت كثيرا في تطورها من رأسمالية تجارية إلى رأسمالية صناعية وإلى رأسمالية مالية إحتكارية . ويسترشد الإقتصاديون في الحكم على درجة نماء النظام المصرفي بعدة دلائل رئيسية ترتبط فيما بينها إرتباطا جوهريا يمكن إجمالها فيما يلي:<sup>2</sup>

- مقدار تغلغل الوعي أو العادة المصرفية في نفوس الأفراد، ومدى إنتشار المؤسسات المصرفية في شتى أنحاء البلاد .
- حدود نفاذ وسائل البنك المركزي في الهيمنة على النظام الإئتماني في مجموعة .

### ثانيا : مفهوم الجهاز المصرفي

وردت عدة تعريفات للمصرف منها الكلاسيكية ومنها الحديثة، فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول أن المصرف هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليها وتنميتها، والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خالد أمين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، مرجع سبق ذكره، ص: 21 .

<sup>2</sup> بن حليلة هوارية، واقع و آفاق المؤسسة المصرفية الجزائرية، مذكرة الماجستير في العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير واقتصاد المؤسسة، جامعة تيارت، 2007، ص ص : 19-20 .

<sup>3</sup> محمد إبراهيم عبد الرحيم، إقتصاديات النقود والبنوك، بدون طبعة، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2015، ص: 128.

المصرف هو مكان إلتقاء عرض الأموال بالطلب عليها، حيث تتجمع الأموال على شكل ودائع لدى المصارف وتأخذ شكل أقساط تأمين في شركات التأمين وشكل المدخرات في صناديق التوفير البريدية. والجهاز المصرفي لبلد ما المؤسسات والأنظمة والقوانين التي تتألف منها وتعمل في ظلها جميع المصارف في ذلك البلد.<sup>1</sup>

ويعرف المصرف على أنه منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للأخرين وفق أسس معينة، أو إستثمارها في أوراق مالية محددة.<sup>2</sup>

ويمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل للنظام المصرفي: يعرف بأنه مجموع المصارف العاملة في بلد ما وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية، وخاصة تلك المتعلقة بمنح الإئتمان وهو يشمل الجهاز المصرفي والمنشأة المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العامة.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: وظائف الجهاز المصرفي وأنواعه

النظام المصرفي هو عبارة عن مجموعة من المؤسسات المالية التي تلعب دورا فعالا في تقديم خدمات مصرفية مختلفة و هذه الخدمات تتنوع و تختلف من نوع إلى آخر للبنوك.

### أولا : وظائف وخدمات المصارف

تعتبر المصارف من أقدم المؤسسات الخدمية التي مارست أنشطتها على مر الزمن وإن كانت هذه الأنشطة محدودة في بداية النشأة ولكن بعد أن تطورت وتنوعت الوظائف والخدمات التي تقدمها المصارف وخاصة التجارية يمكن إيجازها بما يلي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> رشا العصار ورياض حلي، النقود والبنوك، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 67.

<sup>2</sup> شاكرا القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص: 25.

<sup>3</sup> خبابه عبد الله، الإقتصاد المصرفي، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص: 266.

<sup>4</sup> محمود جاسم الصميدعي ووردية عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي، كمي، تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع،

الأردن، 2005، ص : 87-88 .

### 1- قبول الودائع

إن أول وأقدم الوظائف التي تقوم بها المصارف هي قبول الودائع من قبل الأثرياء في بداية الأمر ولعامّة الأفراد والمؤسسات المختلفة في الوقت الحاضر وذلك من خلال فتح حسابات الودائع وتكون هذه الودائع على النحو التالي:<sup>1</sup>

#### 1-1 ودايع تحف الطلب

أو ما يسمى بالحساب الجاري إن هذا النوع من الودائع تكون قابلة للدفع عند الطلب و يستطيع مودعها سحبها نقدا أو عن طريق الشيكات.

#### 2-1 الودائع لأجل

إن السحب من هذه الودائع يكون إسنادا إلى طلب يقدمه المودع و يحصل على المبلغ بعد فترة من الزمن وإن المودع ليس له حق استخدام الشيكات ولا يتقاضى المصرف أي عمولة عن هذا الحساب.

### 2- القروض

تقوم المصارف بمنح القروض للمنظمات أو الأفراد أو إلى زبائنها على أن يكون هنالك ما يضمن تسديد هذا القرض في حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ وقد يكون الضمان حجز دار، حجز سيارة، أو ضمان من شخص له حساب في المصرف أو لديه هوية تجارة وذلك حسب الضوابط التي تحدد من قبل المصرف.

### 3- البطاقات الائتمانية

يمنح الأفراد بطاقات على شكل كارت مصنوع من البلاستيك مثبت عليه اسم الزبون ورقم الحساب و يمنح كذلك رقم سري للزبون يستعمله الزبون عند السحب من الصراف الآلي. وأن هذه البطاقة تقدم خدمات عديدة حيث يمكن استخدامها في المحلات التجارية لتسديد مشترياته مما يوفر على الزبون عملية حمل النقود و عدم وجود عملات صغيرة و غيرها.

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 87-88 .

كذلك يستطيع السحب بها دون الرجوع إلى البنك نفسه و إنما يكون مباشر من الصراف الآلي وفي أي وقت كان أيام العطل خارج ساعات الدوام وإن هذه البطاقات قد تصدر من مصرف واحد أو بالتنسيق بين مجموعة من المصارف وتستعمل على نطاق الدولة المعنية و يمكن إستخدامها خارج حدود الدولة.

### 4- خدمات إستشارية

تقوم بعض المصارف بإعداد الدراسات المالية التي تطلب من قبل زبائنها عند القيام بإنشاء المشاريع لأن الزبائن يعتمدون على هذه الدراسة في تحديد الحجم الأمثل للتمويل.

### 5- خدمات أخرى

- تقوم المصارف بتقديم خدمات أخرى مثل:<sup>1</sup>
- إدارة ممتلكات وتركات المتعاملين مع المصرف.
  - منح الإئتمان التعهدي.
  - خلق النقود.
  - الإسهام في تمويل مشروعات التنمية.
  - إستخدام نظام الشيكات.

### 6- إيجاد النقود وإبتكارها

بعد أن توسعت حركة الإقراض والتسليف وزاد النشاط التجاري والصناعي في أوروبا الغربية، وتعارف الناس على قبول إلتزامات المصارف بديلا عن النقود في الوفاء بالديون.

سواء كان ذلك في شكل إيصالات الإيداع أو في شكل أوامر الصرف التي كان يجررها المودعون لدائنيهم على المصارف، فأصبحت المصارف قادرة على خلق النقود والودائع وأصبحت هذه الودائع تقوم مقام النقود في تسوية الديون بين الأفراد، وبذلك تهيئ لمصارف الودائع أن تزاوّل سلطانا خطيرا على عرض وسائط الدفع في النظام الإقتصادي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره ، ص ص : 88-89 .

<sup>2</sup> إبراهيم خريس، إقتصاديات النقود والمصارف دراسة مقارنة، بدون طبعة، دار الأبرار للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص ص: 134-135 .

### ثانيا : أنواع المصارف "أنواع الجهاز المصرفي"

يتكون الجهاز المصرفي في النظام الوضعي خاصة من البنك المركزي والبنوك التجارية، بالمعنى الضيق للجهاز المصرفي، أما بالمعنى الواسع فإن الجهاز المصرفي يتكون من المصارف المتخصصة والمصارف الإسلامية و منها نذكر مكونات وأنواع المصارف.

#### 1- البنوك التجارية

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها عبارة عن مؤسسات إئتمانية غير متخصصة تضطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الإئتمان القصير الأجل، وبناء على ذلك لا تعتبر بنوكا تجارية ما لم يضطلع بقبول الودائع القابلة للسحب لدى الطلب من المؤسسات الإئتمانية، أو ما ينحصر نشاطه الأساسي في مزوالة عمليات الإئتمان ذي الأجل الطويل كبنوك الإدخار وبنوك الرهن العقاري وما إليها، و التي يطلق عليها إصطلاح بنوك الودائع.<sup>1</sup>

فالبنوك التجارية تلك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عن الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي أو الخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، ودعم الإقتصاد القومي وتباشر تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما تستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.<sup>2</sup>

تقوم البنوك التجارية إلى جانب وظيفتها الرئيسية في خلق نقود الودائع، تقوم بتحصيل مستحقات عملائه من مصادرها المختلفة، إستبدال البنك للعملات الأجنبية بعملة وطنية، وقيام البنك في الأوراق المالية على إختلاف أنواعها، سواء لمصلحة عملائه أم لمصلحة هو نفسه.<sup>3</sup>

#### 2- البنك المركزي

عرفت المصارف المركزية منذ ثلاثة قرون إلا أنها لم تنتشر ولم تتوسع ولم تبلور وظائفها على الشكل الذي هي عليه الآن إلا في القرن العشرين، وبعد الحرب العالمية الأولى على وجه التحديد أصبحت جزءا لا

<sup>1</sup> محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود و البنوك، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1952، ص ص 190-191 .

<sup>2</sup> محمود حسين الوادي وآخرون، النقود و المصارف، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص 105 .

<sup>3</sup> زينب حسين عوض الله، إقتصاديات النقود والمال، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص ص 152-153 .

يتجزأ من مظاهر إستقلال البلاد السياسي وعلامة هامة من علامات إستقلالها الإقتصادي، فهناك عدد قليل جدا من البلدان المستقلة التي لا تملك مصرفا مركزيا في الوقت الحاضر.

والمصرف المركزي يقف على رأس الجهاز المصرفي في البلد ويتولى أمر السياسة الإئتمانية والمصرفية في الدولة ويشرف على تنفيذها، فالمصرف المركزي هو البنك الذي لا يتعامل مع الجمهور في معظم الأحيان ولكنه يقتصر تعامله على الحكومة والمصارف الأخرى، ونظام المصرف المركزي وليد لتطور تدريجيا إذ نمت وظائف المصارف المركزية وارتقت مسؤوليتها بمرور الزمن .

ومن أبرز أهداف المصرف المركزي هي:<sup>1</sup>

- تحقيق الإستقرار النقدي.
- العمل على تحقيق مستوى عال من الإستخدم (العمالة).
- العمل على تحقيق أفضل معدلات النمو الإقتصادي.
- فيعرف البعض البنك المركزي على أساس أنه البنك الذي يتولى مهمة إصدار النقود و بإعتبارها الوظيفة الأساسية للبنك المركزي، في حين أن البعض الأخر يعتقد أن البنك المركزي هو البنك الذي يتولى مهمة الملجأ الأخير للإقراض بإعتبار أن الجهات النقدية والمؤسسات المصرفية تلجأ في نهاية الأمر عند حاجتها للنقود إلى الإقتراض من البنك المركزي، كما يتولى مهمة الإحتفاظ بالإحتياطيات وإدارتها.<sup>2</sup>

للبنك المركزي خصائص متعددة نوجز منها:<sup>3</sup>

- يمتلك البنك المركزي دون سواه من المؤسسات النقدية والمصرفية الأخرى، حق إصدار الأوراق النقدية في الدولة، وهو ما يمنحه سلطة الإشراف والرقابة على كمية النقود المعروضة أو المتداولة في السوق .
- البنك المركزي هو هيئة وحيدة في النظام النقدي والمصرفي، ولا تنافسه أي مؤسسة أو هيئة أخرى على القيام بوظائفه أو أدواره.

<sup>1</sup> زياد رمضان ومحفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 173-174.

<sup>2</sup> فليح حسن خلف، النقود والبنوك، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 296-297 .

<sup>3</sup> حمزة شوادر، علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية، الطبعة الأولى، عماد الدين للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص ص 38-39.



### 3-المصارف المتخصصة

تعرف البنوك المتخصصة بأنها : تلك التي تتخصص في تمويل قطاعات إقتصادية معينة، ومن أهم أنواع البنوك المتخصصة: المصارف الصناعية والمصارف الزراعية والمصارف العقارية، كما البنوك المتخصصة بأعمالها: تلك البنوك التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تخدم نوعا محددًا من النشاط الإقتصادي، مثل النشاط الصناعي، أو الزراعي، أو العقاري، وذلك وفقا للقرارات الصادرة بتأسيسها، والتي لا يمكن أن يكون قبول الودائع تحت الطلب من بين أوجه نشاطاتها الرئيسية. ومن أهم الخصائص الرئيسية للبنوك المتخصصة:<sup>1</sup>

- تعتبر مؤسسات غير ودائعية، أي أنها لا تعتمد في مواردها المالية على إيداعات الأفراد كما هو الحال بالنسبة للبنوك التجارية و إنما تعتمد على رأس مالها و ما تصدره من سندات.

- التخصص في تمويل نشاط إقتصادي معين، فالبنوك المتخصصة كما هو واضح من تسميتها، تخصص في تمويل أنشطة معينة، حيث نجد البنوك الصناعية تتولى مهمة تمويل القطاع الصناعي، والبنوك الزراعية تخصص في تمويل القطاع الزراعي، والبنوك العقارية تخصص في تمويل قطاع البناء والإسكان والمرافق أو المساهمة فيها.

- البنوك المتخصصة تقوم بنشاطات مختلفة تكمل نشاطات الأجزاء الأخرى من النظام المصرفي، وتعمل هذه البنوك على تمويل مشروعات أو عمليات إقتصادية صناعية، أو زراعية أو تجارية، وذلك وفقا لتخصص المصرف.

وهي تعتمد في مواردها على رأسمالها، أو ما يخصص كما من ميزانية الدولة، و كذلك من السندات أو القروض العامة التي تصدرها. وتشارك فيها المصارف التجارية كنوع من أنواع الإستثمار عندها، وهي بدورها لا تستطيع التوسع في نشاطها إلا في حدود مواردها.<sup>2</sup>

### 4- البنوك الإسلامية

هي مصارف تتعدى مفهوم الوساطة المالية إلى إستثمار وتوظيف الأموال وفق أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، فلا تتعامل بنظام الفوائد الربوي، ولا تتاجر في الديون، وهي وإن كانت لا تغفل الربح،

<sup>1</sup> حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص ص 60-61 .

<sup>2</sup> عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، الطبعة الثانية، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 274 .

إلا أنها تسعى لتحقيق التنمية الحقيقية في المجتمع والنهوض به ماديا ومعنويا، فلا تمول المشروعات غير المرغوب فيها إجتماعيا وإقتصاديا مهما توفرت الضمانات وتعاضمت الأرباح.<sup>1</sup>

فالمصرف الإسلامي هو مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء مجتمع متكامل وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي، أو هو منظمة إسلامية تعمل في مجال الأعمال بهدف بناء الفرد المسلم و المجتمع المسلم وإتاحة الفرصة المواتية له للنهوض على أسس إسلامية إلتزاما بقاعدة الحلال والحرام.<sup>2</sup>

المطلب الثالث: أهمية الجهاز المصرفي وخصائصه.

يعد الجهاز المصرفي المحرك الرئيسي للتنمية الإقتصادية في البلد، فلا يمكن لأي نظام إقتصادي أن ينمو ويتطور دون وجود جهاز مصرفي وذلك نظرا لدورها في تسريع عجلة التنمية الإقتصادية، وتميزها بخصائص عديدة.

### أولا: أهمية الجهاز المصرفي

- تظهر أهمية الجهاز المصرفي في العصر الحديث بأدائها أرسدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم الكبير وذلك كما يلي:<sup>3</sup>
- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للإثنين.
  - بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لإقتصار المشاركة على مشروع واحد.
  - نظرا لتنوع إستثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية.
  - يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرسدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
  - إن وساطة البنوك تزيد من سيولة الإقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود .

<sup>1</sup> محمد الطاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية، الطبعة الأولى، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ليبيا، 2010، ص 59.

<sup>2</sup> حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، إقتصادياتالنقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 154

<sup>3</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، بدون طبعة، دار الماهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 18.

- بتقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة، وعائد مختلف، وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها.
- تشجيع الأسواق التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطرة.
- تجميع المدخرات المبعثرة عن طريق قبوله لأشكال الودائع كافة، فتقبل المصارف التجارية وودائع تحت الطلب، وودائع توفير، وودائع لأجل. أما المصارف الإسلامية، فتتنظم عملية قبول الودائع بالطريقة الشرعية حيث تقبل كغيرها الودائع الجارية (تحت الطلب)، بينما تنظم عملية قبول وودائع التوفير ولأجل على أسس إسلامية خالية من الفوائد المصرفية، وتسميها الودائع الإستثمارية، وترتبط أرباح هذه الودائع بأرباح إستثمارتها.<sup>1</sup>

### ثانيا :خصائص الجهاز المصرفي

يتميز النظام المصرفي بخصائص عدة نذكر منها:<sup>2</sup>

- تعد المصارف مؤسسات وساطة مالية، بين وحدات الفائض، (من لديهم المال، ولا يستطيعون إستثماره) ووحدات العجز (من يحتاج المال لاستخدامه، وليس لديه المال).
- تخضع المصارف في أعمالها لإشراف السلطات النقدية و رقابتها في البلد كالمصرف المركزي.
- تلتزم بالتشريعات المصرفية: مثل قانون المصرف المركزي، وقانون المصارف، وقانون الصرافة، وقانون العملة الأجنبية، وغيرها من التشريعات المصرفية .
- تعتمد المصارف، خاصة التجارية والإسلامية، بصفة رئيسية في مصادر أموالها على الودائع، أكثر من إعتمادها على أموالها الخاصة.
- تستثمر المصارف جزءا كبيرا من الودائع إما في الإقراض، وإما في أي وسيلة أخرى من وسائل الإستثمار المختلفة، وتحقق عائدا من كونها وسيطة بين من يقدم المال، ومن يحتاج إليه.

<sup>1</sup> هشام جبر، إدارة المصارف، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2008، ص 11.

<sup>2</sup> هشام جبر، إدارة المصارف، مرجع سبق ذكره، ص 13.

### المبحث الثاني: الخدمات المصرفية

البنوك الناجحة و المتميزة في العام هي البنوك التي تركز على نوعية وجودة تقديم الخدمة أكثر من تركيزها على الخدمة لأن جميع البنوك تتشابه إلى حد بعيد في خدماتها التي تطرحها في الأسواق، لكنها وبالتأكيد تختلف فيما بينها من حيث نوعية وكيفية تقديم هذه الخدمات، إذن فالبنوك الناجحة هي التي تضمن إستراتيجيتها أهدافا تركز على توقعات العملاء وتلبي إحتياجاتهم ورغباتهم.

### المطلب الأول: ماهية الخدمة المصرفية وخصائصها

الخدمات المصرفية هي تلك العمليات التي تباشرها البنوك، التي تتميز بتداخلها وتشابكها، ويمكن القول أن الخدمة هي تجربة زمنية موجهة من طرف الزبون، خلال تفاعل هذا الأخير مع مستخدمى المؤسسة، أو حامل مادي وتقني.

### أولا: الخدمات المصرفية

**التعريف الأول:** يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، و غير الملموسة (غير حقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية".<sup>1</sup>

**التعريف الثاني:** يعتبر كلا من kotler و Armstrong أن جوهر الخدمة المصرفية هو المحتوى الخدمي الذي تقدمه المصارف لعملائها، متمثلا بمجموع المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها، والتي تتمثل في عملية السحب والإيداع والتحويلات المالية ودفع قيمة المشتريات.

**التعريف الثالث:** يمكن القول أن الخدمة المصرفية هي منتج غير ملموس، أي أن تسويقها ذو طبيعة خاصة، حيث يلعب البعد الشخصي لدى كل من الزبون أو العاملين لدى المصرف، دورا مهما في بيع هذه الخدمة التي تتطلب مهارات مميزة، من أجل تجسيد المزايا النادرة لهذه الخدمة، على الرغم من أن جوهرها نمطي وتقوم بتقديمها جميع المصارف.

<sup>1</sup> إباد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 63-65.

**التعريف الرابع:** إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يتعد أو لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، المنظمات أو المكائن والتي تقدم من خلالها وأن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والمكائن وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وأن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط من هذا نجد بأن المصرفية تمثل:<sup>1</sup>

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والمكائن الأجهزة.
- إن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مثل: حصول المستفيد على المعلومات التي يحتاجها من خلال إلتقائه بالعاملين في المصرف يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها.
- وبشكل عام فإن مفهوم الخدمة المصرفية يشمل على بعدين أساسيين هما المنفعي والخصائص. البعد المنفعي للخدمة المصرفية يختلف من مستفيد لآخر وذلك لاختلاف الاحتياجات والرغبات ولعدم سهولة قياس وتقييم المنفعة بشكل دقيق.

### ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

لا تخرج هذه الخصائص عن تلك التي في الخدمات بنحو عام، وبعناصرها المعروفة، ولكن الذي يلاحظ ولأهمية هذه الناحية أن الخصائص تأخذ سمة واسعة وشمولية كافية للعديد من الجوانب والخصائص هي:<sup>2</sup>

#### 1- عدم الملموسية

الخدمات المصرفية وثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، كذلك اللمس، التجربة، ثم مشاهدة سماتها من مكان، أو حملها من المصرف لتسويقها.

#### 2- التلازم

لأن الإنتاج والاستهلاك (التوزيع) للخدمة المصرفية مترامنان، حيث أن الإهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي "مدخل إستراتيجي، كمي، تحليلي"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 59.

<sup>2</sup> تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص ص: 32، 33.

الصحيحين، مما يعني ضمناً أيضاً البيع المباشر هو الأكثر ملائمة للقناة التوزيعية و لكن الطريق الوحيد للتغلب على عامل التزامن هو استخدام بطاقات الائتمان التي بواسطتها تنقل الخدمة بشكل أكثر سلاسة.

### 3- التباين (التمايز) أو (المدى الواسع)

المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لملاقاة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة خاصة لزبون صناعي مثلاً وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي.

### 4- التشتت الجغرافي

إمتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة ولملاقاة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية، وبناءً عليه فإن الخدمات والترويجات يجب أن تكون ذات تطبيق واسع.

### 5- 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. وهناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نذكر منها:<sup>1</sup>

أ. التنوع للخدمة حيث أنها غير قابلة للمعايير ومتغيرة بشكل كبير.

ب. عدم التملك حيث أن الخدمة لا يمكن إمتلاكها لشيء ملموس كونها تستهلك مباشرة.

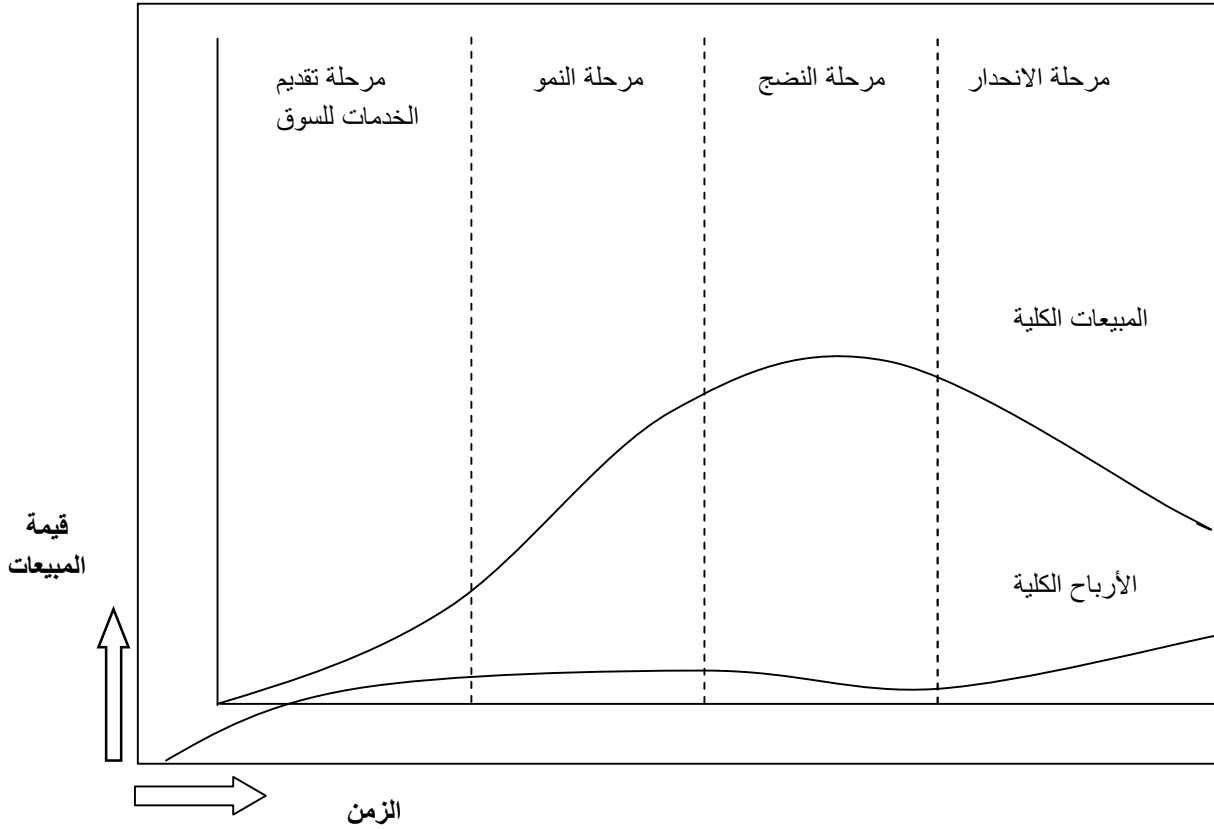
### المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية

تمر الخدمات المصرفية والمالية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج. ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه أداة مساعدة في التعرف على الإستراتيجيات التسويقية الملائمة لكل مرحلة من هذه المراحل وكذلك الفرص التسويقية المتاحة لتقديم خدمات مصرفية جديدة. ويعتبر مفهوم دورة حياة المنتج (الخدمة المصرفية) مفهوماً له أهمية في تقييم وتحليل

<sup>1</sup> محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 21.

متطلبات السوق المصرفية والأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة، وتتم دورة حياة الخدمة المصرفية كما يتضح من الشكل التالي بأربعة مراحل أساسية هي:<sup>1</sup>

الشكل رقم (01-01) : دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: محمود السيد الناغى، المنهج المحاسبي في البنوك التجارية "التأصيل وإطار التطبيق" بدون طبعة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 120.

### 1- مرحلة تقديم الخدمة للسوق:

تتصف هذه المرحلة بالنمو المنخفض للمبيعات من الخدمة المصرفية الجديدة، وبوجه عام يحقق البنك خسائر في هذه المرحلة، وتشمل التكاليف في هذه المرحلة نفقات ترويج الخدمة والإعلان عنها بهدف تشجيع إقبال العملاء عليها على نطاق واسع. وتشمل هذه المرحلة من دورة حياة الخدمة تكلفة بحوث السوق، تكاليف إنشاء نظام توزيع الخدمة، وتكاليف إختيار أسواق بالنسبة للخدمة وغيرها، وتكون الأولوية لدى إدارة البنك في هذه المرحلة هي خلق الإدراك بوجود الخدمة و المنافع التي تقدمها للعملاء في السوق

<sup>1</sup>عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص ص 119-120.

المستهدف. وهكذا بتبيين أن النشاط الرئيسي للبنك في مرحلة تقديم الخدمة للسوق هو التأكيد على العنصر الترويجي.

### 2- مرحلة النمو

أثناء مرحلة النمو تتجه المبيعات والأرباح إلى الارتفاع مع ثبات حجم التكاليف، وأثناء هذه المرحلة يمكن للبنك تحسين مستوى قبول الخدمة في السوق من خلال:<sup>1</sup>

- التطوير والتحسين في ملامح وجودة الخدمة.
- بيع الخدمة إلى قطاعات عريضة في السوق.
- التركيز من خلال الإعلان ليس على خلق الإدراك بدرجة أكبر ولكن خلق الاقتناع بشراء خدمة.
- تخفيض أسعار الخدمة كلما أمكن لجذب أكبر عدد من العملاء.

### 3- مرحلة النضج

تصل الخدمة إلى مرحلة النضج عندما تشجع الربحية التي يحققها البنك أثناء مرحلة نمو بقية المنافسين على الدخول في السوق و تقديم خدمة مماثلة.

وتتصف هذه المرحلة بإنخفاض حجم المبيعات وزيادة الإعلان، وزيادة التكاليف وإنخفاض الأرباح. وهناك العديد من الأساليب التي يمكن بها تقليل معدل الإنخفاض في المبيعات والإيرادات في الأجل القصير، ولكن في النهاية سوف لا يكون هناك مفر من إحلال هذه الخدمة، ويمكن أن تعمل الإستراتيجيات التسويقية التالية على إطالة عمر السلعة خاصة في مرحلة النضج:

- تعديل في الأسعار لجذب قطاعات أخرى من العملاء في السوق.
- تخفيض الأسعار للاحتفاظ بالعملاء على الأقل مع تحسين حصة البنك في السوق.
- تغيير الإستراتيجية البيعية من خلال بيع الخدمة المصرفية مع العديد من الخدمات المماثلة لإعطاء العميل نوعاً من الإغراء المتعدد أو الواسع.

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 121.



### 4- مرحلة الانحدار

تبدأ هذه المرحلة مع توقف الخدمة المصرفية عند مستوى تعامل ثابت ثم إتجاهها بعد ذلك إلى الإنخفاض. وتعكس هذه المرحلة درجة عالية من التعثر الذي يفرض على الإدارة في كثير من الأحيان إتخاذ قرار التوقف نهائياً عن تقديم الخدمة وإسقاطها من المزيج الخدمي للمصرف، والحقيقة أن الخدمة المصرفية لا يجب أن تدخل إلى هذه المرحلة وخاصة في ظل وجود برنامج للتطوير والتحسين يستطيع الإبقاء على مستوى جودة الخدمة الذي يفضله العملاء أو العمل على إستبدالها بخدمة مصرفية بديلة مناسبة.<sup>1</sup>

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة إلكترونياً

تتعدد الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية، منها ما يتعلق بالتوجيه الصحيح للعملاء لميادين الإستثمار المختلفة، ومساعدتهم في شراء الأسهم والتعامل بالبورصة، التي تشمل على الخدمات البنكية التقليدية التي أصبحت تقد بوسائل إلكترونية، بالإضافة إلى أهم وسيلة دفع حديثة ممثلة في النقود الإلكترونية.

### أولاً: الخدمات البنكية التقليدية المقدمة إلكترونياً

تأثر العديد من الخدمات البنكية بالتطور الحاصل في ميدان الإتصالات وأصبح تقديمها يتم بعيداً عن الإجراءات اليدوية وإستخدام الدعائم الورقية والتوقيع اليدوي المباشر، لكن هذه الطريقة الحديثة لا تخلو بدورها من الإشكاليات العلمية والقانونية، وتشتمل هذه الخدمات البنكية على الشيكات الإلكترونية والإعتمادات المستندية الإلكترونية التي تعمل على خفض تكاليف التشغيل مع الإستمرار في تقديم خدمات أفضل للعملاء:<sup>2</sup>

### 1- الشيكات الإلكترونية

وهي عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة

<sup>1</sup> ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ص 120.

<sup>2</sup> محمد محمود أبو فرة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الثانية، الأردن، 2012، ص 49-53.

التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات، ومن مميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة، لأن ظهور نظام المقاصة الآلية أعطى إمكانية إجراء المقاصة بين البنوك بعيدا عن الإجراءات اليدوية.

أما بالنسبة لأمن هذه الوسيلة، فقد إعتمدت البنوك لتوفيره على خدمات شركات تكون بمثابة الوسيط الذي يضمن أمن وسلامة تلك الشيكات لتطور خدماته في هذا المجال.

### 2- الاعتماد المستندي الإلكتروني

يتخذ الإئتمان عن طريق فتح الإعتماد صورتين رئيسيتين في أغلب الحالات، ويتعلق الأمر بالإعتماد البسيط والإعتماد المستندي، والذي يمكن تعريفه بأنه تعهد صادر من البنك بناء على طلب عميله الذي يسمى الأمر بفتح إعتماد لصالح الغير الذي يسمى المستفيد مضمون بحيازة مستندات ممثلة لبضاعة منقولة، أو معدة للنقل.

### ثانيا: الخدمات البنكية الحديثة "النقود الإلكترونية كنموذج"

إن الوسائل التي سبق الحديث عنها (الشيك و الإعتماد الإلكتروني) يتطلب وجود تعامل سابق بين العميل والبنك وهي بطبيعة الحال عمليات تقع على حساب العميل لدى البنك، لهذا تم البحث عن وسيلة جديدة تصلح كوسيلة دفع وأداة للإبراء ووسيط للتبادل، تقوم بغالبية الوظائف التي تقوم بها النقود العادية، أطلق عليها اسم النقود الإلكترونية.

### - النقود الإلكترونية

أثار مفهوم النقود الإلكترونية نقاشا بين الفقهاء، فبينما أعطاهما البعض مفهوما واسعا بإعتبارها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية دون التمييز في ذلك بين وسائل الدفع الإلكتروني (الشيك والبطاقة البنكية) والنقود الإلكترونية، أعطاهما جانب آخر مدلولاً ضيقاً وإعتبرها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد محمود أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص ص 61-63.

### المبحث الثالث: رقابة المخاطر المصرفية

تعد الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تعرضاً للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر حيث تعاضمت هذه المخاطر وتغيرت طبيعتها في ظل تطورات التحرير المالي، ومستحدثات العمل المصرفي، وتنامي استخدام أدوات مالية جديدة ساعد على خلقها التقدم التكنولوجي للصناعة المصرفية، وبالتالي فقد إكتسب موضوع تحليل وإدارة ورقابة المخاطر أهمية متزايدة لدى المصارف حيث أدرجته لجنة بازل كأحد المحاور الهامة لتحديد الملائمة المصرفية.

### المطلب الأول: إدارة المخاطر المصرفية والتعثر المصرفي

بدأ الإهتمام بإدارة المخاطر حديثا ودراسة مختلف التعثرات التي تواجهها المصارف بإختلاف أنواعها.

### أولا: إدارة المخاطر المصرفية

تعددت المفاهيم لإدارة المخاطر وفيما يلي أهم المفاهيم التي تناولت إدارة المخاطر:

**التعريف الأول:** مصطلح إدارة الخطر يستخدم في مجالات مختلفة إلا أن الإتجاهات العامة لإستخدامه بدأت في أوائل الخمسينات من القرن العشرين لأحد المراجع الأوائل في مفهوم إدارة المخاطر ضمن أدبيات Havard Business Review في عام 1956. وهي "تحديد ومراقبة المخاطر للإبلاغ عنها والتحكم فيها للحد من الآثار السلبية".<sup>1</sup>

- عرفت إدارة الخطر بأنها : "جميع القرارات التي يمكن أن تؤثر في القيمة السوقية للمصرف".
  - كما تعرف بأنها مدخل علمي للتعامل مع المخاطر بتحديد الخسائر المحتملة وتصميم وتطبيق الإجراءات التي تقلل حصول الخسارة أو التأثير المالي للخسائر التي يمكن أن تحدث.
- ويمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل لإدارة المخاطر هي إستخدام الإدارة سياسات وإجراءات للتعرف والتحليل والتقييم والمراقبة بهدف التقليل من آثار المخاطر على المؤسسة.<sup>2</sup>
- وإدارة المخاطر يجب أن تعمل على تحقيق العناصر التالية:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صادق راشد الشمري، إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وآثارها في الأداء المالي للمصارف التجارية، بدون طبعة، دار البازوني العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص 41، 40.

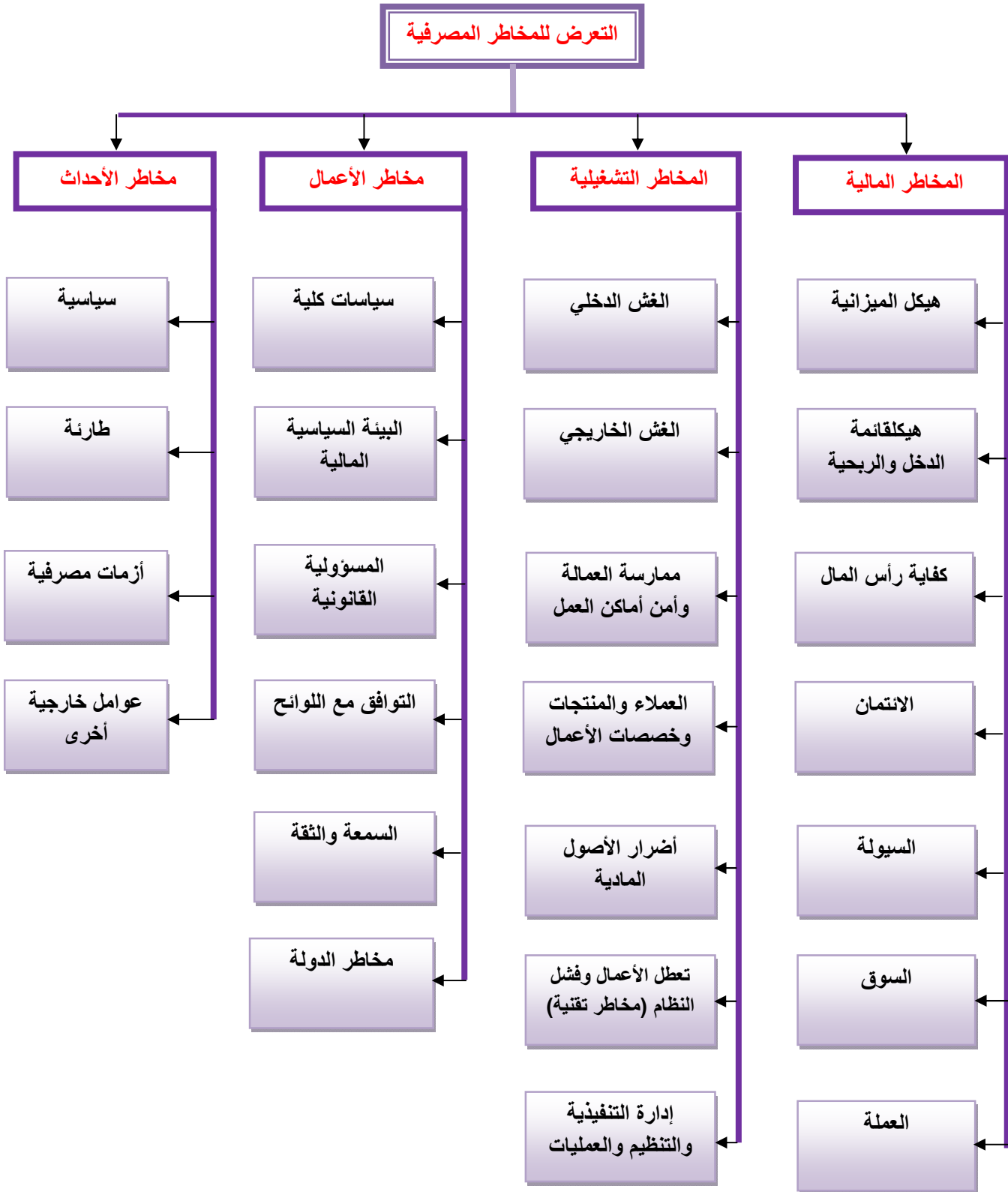
<sup>2</sup> مهند حنا نقولا عيسى، إدارة مخاطر المحافظ الإئتمانية، الطبعة الأولى، دار الياقوت للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 118.

<sup>3</sup> سوزان سمير ذيب وآخرون، إدارة الإئتمان، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، 2012، ص ص 73 - 74.

- إعطاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين بين فكرة كلية عن جميع المخاطر التي يواجهها البنك.
  - وضع نظام للرقابة الداخلية وذلك لإدارة مختلف أنواع المخاطر في جميع وحدات البنك.
  - الحيلولة دون وقوع الخسائر المحتملة.
  - التأكد من حصول البنك على عائد مناسب للمخاطر التي يواجهها.
  - استخدام إدارة المخاطر كسلاح تنافسي.
- وتجدر الإشارة إلى أن إدارة المخاطر يجب أن تركز بشكل خاص على المخاطر المتوقعة التي تتسم بدرجة عالية من التقلبات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>سوزان سمير ذيب و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 73-74.

الشكل رقم (01-02): أنواع المخاطر المصرفية :



المصدر : طارق عبد العال حامد، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ، التجارب) تطبيقات الحوكمة في المصارف، بدون طبعة، الإسكندرية، 2005، ص 350.

### ثانيا: التعثر المصرفي

**التعريف الأول:** التعثر المصرفي هو نشوء أزمة سيولة في البنك بسبب وجود فجوة بين إجمالي المطلوبات وإجمالي الموجودات المصرفية، و يؤدي التعثر إلى تآكل رأس مال المصرف، أي أن التعثر هو تلك الحالة التي يصبح بموجبها البنوك عاجزة عن مواجهة السحوبات الكبيرة من الودائع نظرا لانخفاض السيولة بسبب تعرض البنك إلى مشاكل وصعوبات وصدّات تؤثر على قيمة أصوله وتحقيقه للإيرادات، تجعله غير قادر على تسديد الإلتزامات سواء كانت مرتبطة بسحب الودائع أو مرتبطة بمنح القروض لعملائه أو تنفيذ خطة الإستثمارات.<sup>1</sup>

وهناك عدد من السمات للتعثر المصرفي قد تظهر جميعها أو عدد منها في البنك وعندها نقول بأن البنك يتجه نحو التعثر، ومن هذه السمات:<sup>2</sup>

- ضعف الإدارة العليا وإرتفاع ظاهرة الفساد المالي والإداري.
- إرتفاع روح المجازفة والمخاطرة عند منح الإئتمان بسبب المنافسة الشديدة.
- دخول البنك في أعمال ليست من إختصاصه.
- ضعف الرقابة الداخلية وإنخفاض موارد البنك وعدم توفر الإحتياطيات وسوء إدارة الإستثمارات أو المحفظة الإستثمارية لدى البنك.

**التعريف الثاني:** والتعثر هو عدم قدرة البنك على تلبية الطلب على النقود من قبل العملاء على المدى القصير، ويولد ذلك المخاوف والذعر لدى أصحاب الودائع على أموالهم فليجؤو لسحب ودائعهم في وقت متقارب، مما يعكس عدم قدرة البنوك على تلبية حاجت جمهور المتعاملين من السيولة وإن عدم الإستعداد لهذه الظاهرة من البنك يؤدي إلى الإعسار والتعثر المالي لديه.

**التعريف الثالث:** التعثر المالي أو العسر المالي بالمعنى الفني يعتبر المرحلة الأولى من مراحل الفشل المالي، والذي يعني عدم قدرة المنشأة (المدين) على الوفاء بإلتزاماتها أو جزء منها نتيجة نقص وصعوبة تحويل جزء

<sup>1</sup> دريد كامل آل شقيب، إدارة البنوك المعاصرة، الطبعة الأولى، دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 269.

من أصولها إلى نقدية سائلة لمقابلة سداد الديون المستحقة للدائنين (البنوك) وتوجد ظواهر سلبية توضح هذا التعثر المالي أو الفشل المالي بالمعنى الفني مثل:

- ظهور رأسي مال العامل بالسالب (الفرق بين الأصول المتداولة والخصوم المتداولة).
- استثمار التمويل قصير الأجل في إستثمارات رأسمالية (شراء آلات ومعدات).
- إرتفاع الديون المشكوك في تحصيلها و إنخفاض نسبة التحصيل من مدبني المنشأة.
- حدوث تجاوزات في حساب العميل المدينة بالبنك.

**التعريف الرابع:** التعثر المصرفي هو الفشل المالي ويمكن تعريفه بالمعنى القانوني والذي يعني أنه حالة من العسر المالي الحقيقي (القانوني)، ويمثل عدم قدرة المنشأة (للدين) على مواجهة وسداد التزاماتها قبل الغير بكامل قيمتها، الأمر لذي يؤدي في غالب الأحوال إلى الإفلاس، مع ملاحظة أن هذا الأمر لا يحدث فجأة، وإنما على مراحل تبدأ من مرحلة نقص السيولة، وتتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التعثر أو الفشل المالي.<sup>1</sup>

والعوامل والأسباب الراجعة في خلق مشكلة التعثر المصرفي أو الفشل المالي في البنوك منها:<sup>2</sup>

- عدم توافر مؤشرات اقتصادية عن قطاعات الاقتصاد القومي للاسترشاد بها عند تقييم العميل ومنح التمويل.
- عدم إجراء دراسة وافية ووقتية عن إمكانيات العميل الشخصية والمادية، والخطأ في تقديراتها لعدم الاستعلام الكامل عن العميل.
- عدم كفاية أساليب المتابعة لتنفيذ العمليات التمويلية.

**المطلب الثاني:** أساليب الرقابة المتطورة لإدارة المخاطر

يواجه النشاط المصرفي تحديات عديدة تستوجب على القائمين بإدارة الجهاز المصرفي مواجهة التحديات التي تواجهه من تطورات إقتصادية، وسياسية وتكنولوجية سريعة ومتلاحقة. يتلخص الإطار العام للرقابة المتطورة لإدارة المخاطر وفقاً لرؤية لجنة بازل للرقابة البنكية في النقاط التالية:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مصطفى كمال السيد طابيل، مرجع سبق ذكره، ص 422.

<sup>2</sup> مصطفى كمال السيد طابيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 423، 424.

<sup>3</sup> محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2010، ص ص 60، 61.

- يجب أن يتكون أن نظام رقابي فعال من مقومات كل من الرقابة الداخلية (داخل البنك) والرقابة الخارجية (من جهات خارجية).
- ضرورة وجود إتصال رسمي وبصورة منظمة بين المراقبين وإدارة البنك وذلك في إطار تفهمهم لعمليات تلك المؤسسات المصرفية.
- إمتلاك المراقبين للوسائل اللازمة لتجميع ومراجعة وتحليل التقارير الحصيفة والبيانات الإحصائية من البنوك وفقا لقواعد موحدة.
- يجب توافر الإستقلالية التامة للمراقبين في الحصول على المعلومات، سواء تعلق الأمر بالفحص الداخلي أو من خلال المراجعين الخارجيين.
- يجب أن يكون المراقبون مؤهلين وقادرين على مراقبة مجموعة الأعمال البنكية وفقا لقواعد موحدة.
- و ينعكس ذلك عند التطبيق في مجال الفحص الداخلي والخارجي وفقا لما يلي:

### أولاً: في مجال الفحص الداخلي

تتم أعمال الرقابة الداخلية إما من خلال فريق المشرفين المكون من جهاز الرقابة البنكية أو بتفويض مراجعين خارجيين في القيام بفحص ومراقبة العديد من القضايا الهامة التي تغطي جوانب متعددة من أنشطة البنوك وأساليب عملها.

### ثانياً: في مجال الفحص الخارجي

يجب أن يتوافر لدى المراقبين الأساليب المناسبة لتجميع ومراجعة وتحليل التقارير الحصيفة والنتائج الإحصائية من البنك وفقا لقواعد موحدة ومحددة وفي الوقت المناسب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 61.



المطلب الثالث: متطلبات الرقابة على المخاطر المصرفية

إن أهم المتطلبات الحصيفة للرقابة على مخاطر البنوك فيما يلي:<sup>1</sup>

- وضع حدود دنيا لكفاية رأس المال بشرط أن تكون الحدود ملائمة ورشيدة لمتطلبات كفاية رأس المال لكل بنك، وتعكس مدى قدرته على امتصاص الخسائر وحجم المخاطر التي يجب أن يأخذها في إعتباره، كما تظهر أهمية ذلك في الأنشطة الدولية، حيث لا يجب أن تقل كفاية رأس المال بها عن متطلبات لجنة بازل، كما أن رأس المال المملوك بالبنك يمثل عنصر أمان كما أنه مصدر للتمويل ويساهم في إمتصاص الخسائر وتوفير قاعدة للنمو المستقبلي فضلا عن دوره كمصدر للإيراد لحملة الأسهم، ولهذا فإن وجود حد أدنى من معيار كفاية رأس المال مطلب حيوي وضروري لإمتصاص المخاطر التي يتعرض لها المودعون والدائنون ويعمل على توفير الإستقرار في الصناعة المصرفية، ويجب على المسؤولين تشجيع البنوك على التشغيل عند مستويات أعلى من الحد الأدنى المفروض مع التعديل المستمر لهذه الحدود عند التنبؤ بأية مخاطر جديدة أو في ظل عدم التأكد من جدوى الأصول القائمة.

- كفاية القواعد الإرشادية لمنح الائتمان من حيث تأكد المراقبين من تقديم المقترضين للمستندات الدالة على الضمانات، وإن دور المراقبين يتركز على التأكيد من أن أنشطة الإقراض والإستثمار تعتمد على معايير محددة ومكتوبة ومستندة على أسس وقواعد سليمة، وتتيح الفرصة لمتخذ القرار الإئتماني أو الإستثماري بالعمل في حرية كاملة وبدون ضغوط تؤثر على قراراته.

- الإهتمام بكافة سياسات تقييم جودة الأصول وكفاية مخصصات الديون المعدومة، حيث يجب على المراقبين القيام بالمراجعة الدورية لتصنيف الأصول ومخصصاتها وخاصة القروض وفي حالة شعور المراقبين بوجود مشاكل فيجب عليهم مطالبة البنك بتعزيز وتدعيم إجراءات الإقراض ومعايير تصنيف الإئتمان.

- وضع ضوابط للحد من مخاطر التركيز، وتشمل الضوابط وجود نظام معلومات جيد وقادر على توفير توصيف متقن لحفظة توظيفات البنك يبرز معالم التركيز في كل نشاط ودرجاته وبالتالي معدلات الخسائر المحتملة وفقا له، و يجب الحذر من مخاطر الإقراض المتصل لعملاء ذوي علاقات بالبنك وهذه المخاطر تنشأ عن التساهل أو التعامل بصورة تمييزية مع هؤلاء العملاء.

<sup>1</sup>صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الإلكترونية، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011، ص ص 28، 29.

- إمتلاك البنوك لكافة السياسات والإجراءات اللازمة للتعرف على مخاطر الدول ومخاطر الإقراض والسداد بغير العملات المحلية، بالإضافة إلى الإحتفاظ بالإحتياطيات المناسبة ضد مثل هذه المخاطر.
- تطبيق البنوك نظم قياسية دقيقة تحذر وتتحكم في مخاطر السوق مع التأكد من وجود رقابة داخلية فعالة في مجال الصرف الأجنبي، وتحميد جزء من رأسمال لتغطية خسائر السوق مع وضع ضوابط فعالة للحد من مخاطر سعر الفائدة ومخاطر إدارة السيولة، وتشمل الضوابط نظاما جيدا للمعلومات وسيطرة مركزية على السيولة وتحليل صافي التمويل اللازم في ضوء البدائل المختلفة وتنوع مصادر التمويل ووضع خطة للطوارئ.
- إلتزام الحرص تجاه المخاطر الرئيسية التي تواجه البنوك العربية ومنها مخاطر الإئتمان، وتشمل توقف العميل عن السداد و مخاطر التركيز الإئتماني لمقترض وحيد أو لمجموعة محدودة من العملاء أو لنشاط معين أو حتى لمنطقة جغرافية معينة.
- ضرورة وضع إستراتيجية تعتمد على تحديث السياسات والعمليات ذات القيمة المضافة للعمل وإعادة تصميم النظم والسياسات وهيكله العمليات بما يحقق أقصى إنتاجية للبنك، مع ضرورة إدخال أدوات مالية جديدة من أهمها المشتقات التي إستخدمتها البنوك كوسيلة مهمة لإدارة مخاطر السوق و تقلباتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح حسن، مرجع سبق ذكره ، ص 31.

### خلاصة الفصل:

إن النظام المصرفي ولید التطور التاريخي والمهني لمختلف أنواع المصارف كما يمكن إعتبره نظام العلاقات التي تربط المصرف المركزي بالمصارف الأخرى، والذي يعمل في ظلّه جميع المصارف، وله دور كبير في رسم وتنفيذ السياسات المصرفية النقدية.

وتناولنا في هذا الفصل أهم المفاهيم المتعلقة بالنظام المصرفي بصفته المحرك الأساسي للتنمية الإقتصادية لبلد ما، وهو نظام يقيم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المؤسسات التي تتعامل وتمنح الإئتمان، ومختلف الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك والتي تتميز بتداخلها وتشابكها، وكذا مختلف أساليب الرقابة المتطورة لإدارة المخاطر التي يواجهها هذا القطاع منها إفلاس وتعثر مصرفي وغيرها من التحديات.

# الفصل الثاني = عموميات حول الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول: المصارف الإلكترونية

المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ووسائله

### تمهيد

أدت ثورة الإتصالات والمعلومات في هذا العصر، عصر التطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظرا لأن القطاع سريع التأثر والإستجابة للمتغيرات الخارجية والتي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي يقوم على قبول الودائع وضمان الإئتمان، والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة حيث قامت البنوك بالعمل على تطوير نفسها من أجل كسب رضا عملائها، فتبنت تكنولوجيا جديدة للصمود في وجه رياح العولمة، وذلك بإنشاء فروع لها على شبكة الأنترنت من أجل التواصل السريع مع العملاء وهذا ما يسمى بالبنوك الإلكترونية من خلال تقديم خدمات إلكترونية.

وفي ظل المعطيات تتم دراستنا لهذا الفصل على مستوى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: المصارف الإلكترونية؛

- المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية؛

- المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ووسائله؛

### المبحث الأول: المصارف الإلكترونية

مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، ومع ظهور التجارة الإلكترونية في ضوء الإستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتزايد عملياتها، أصبح الحاجة لنوعية جديدة من المصارف غير التقليدية التي تتفقد بمكان أو وقت محدد، نتيجة لذلك جاءت البنوك الإلكترونية التي تطبق نظم ووسائل متطورة تقدم خدمات متنوعة وتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان:

### المطلب الأول: ماهية المصارف الإلكترونية

بعد التطور السريع الذي عرفته الإنترنت واستخداماتها، وخاصة الأنشطة المصرفية حيث أمكن هذا الإستخدام من إنشاء المصارف الإلكترونية عبر هذه الشبكة وسميت مصارف الأنترنت

### أولاً: نشأة المصارف الإلكترونية

تعود نشأة البنوك الإلكترونية إلى بداية الثمانينات من القرن العشرين الماضي و تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني<sup>1</sup>. أما استخدام البطاقات فقد كان مع بداية القرن العشرين الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتتبع على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة Bank Ameri Credit عام 1968 للتحويل إلى شبكة VISA العالمية كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء Carte Blue من طرف ستة بنوك فرنسية و في عام 1986 قامت اتصالات فرنسا France Telecom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة Cartes Mémoires لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات تحمل بيانات شخصية لحاملها، وخلال منتصف التسعينات، ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

– البنوك الافتراضية بنوك الأنترنت: تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي

– البنوك الأرضية: وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية

وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين هما:

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2015 ص 174-175.

- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية أما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار، والناجحة عما يسمى بعملة الأسواق:
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان إستجابة للعامل الأول :
- إلا أنه لا بد من التأكيد على عدد من الحقائق بالنسبة إلى ظهور البنوك الإلكترونية، نستطيع أن نحددها بما يلي :
- إن اللجوء إلى البنوك الإلكترونية هو لجوء لأحد وسائل المنافسة:
- إن درء مخاطر المنافسة المضادة، هو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت مناسب وقصير، من عدد محدود من الموظفين مقابل تكاليف أقل:
- إن البنك الإلكتروني يختصر تكلفة الموجودات المادية الفعلي للبنك، كالمقر، والموظفين والمصروفات، والفروع، وغيرها من الموجودات المادية المتعارف عليها:
- إن علينا أن ندرك أن التوفير في تكلفة تقديم الخدمة الوفرة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه، فهذا لا يقيم فرقا بينهما وبين الخدمات غير الإلكترونية، لهذا تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسية أخرى وهي الكثرة في تكلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل أقل بكثير مما يؤديه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الإلكترونية:- إن الاتجاه الحتمي نحو البنوك الإلكترونية يوجه رسالة تحذيرية إلى البنوك التقليدية، مضمونها أنها أي البنوك التقليدية أصبحت في موقف صعب، بالرغم من محاولات اللحاق بركب التقنية وإستثمار التكنولوجيا المعاصرة للحاق بركب التطور الجديد:
- وقد تطور العمل المصرفي الإلكتروني بشكل سريع ليلعب عدد البنوك التي تعمل عبر شبكة الأنترنت خلال عام 1998، أكثر من مائتي بنك: كمفهوم الخدمات المصرفية والمالية عن بعد، أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية: وكلها تعابير تعني قيام العملاء بإدارة حساباتهم، وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك، عن طريق المنزل، أو المكتب، أو أي مكان آخر، وفي الوقت والمكان الذي يرغب العميل الدخول، من خلال خط خاص، إلى حساباته لدى البنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. عامر إبراهيم قنديلجي مرجع سبق ذكره ص 176

الجدول رقم ( 01-02 ) : التطور في شكل البنك الإلكتروني :

التطبيقات المصرفية	أساليب تشغيل البيانات	التحديث في تكنولوجيا المعلوماتية
سرعة مناولة الشبكات الأوتوماتيكية الحاسبة ودقة المحاسبات	التشغيل المتوازي للشبكات	الجيل الأول في الستينيات
-آلات التحويل الأوتوماتيكي للأموال. - كروت الإئتمان الدائنة والمدينة - الصيرفة التليفونية. - السحب الفوري للنقدية.	التشغيل الفوري	الجيل الثاني السبعينات والثمانيات
- التعامل في العمليات الحسابية . - نظام معلومات المتعاملين. - العمليات المصرفية في المنزل . - مركزية العمليات المصرفية الخلفية. - إدارة محافظ الإستثمار فوريا . - تقليص دور السماسرة .	-تخصيص كمبيوتر خادم للعلاء . - تسهيل التعامل مع البنك عن طريق الأنترنت. - تخصيص مواقع للبنوك على الأنترنت.	الجيل الثالث في التسعينات حتى الآن

المصدر: فريد النجار، الاقتصاد الرقمي "الأنترنت وإعادة هيكلة الإستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية،

الإسكندرية، 2007، ص 471



### ثانيا : مفهوم المصارف الإلكترونية

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "On-Line Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking" وعلى إختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الأنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنه " بالخدمة المالية عن بعد" وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالإشتراك العام عبر الانترنت وإجراءاته لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي (PC) للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية (Personal Financial Management) لقاء رسوم أو مجانا مثل: حزمة (Microsofts Money) وحزمة (Ntuits Quiken)<sup>1</sup>

**التعريف الأول:** يقصد بالبنوك الإلكترونية تلك المصارف التي تقدم خدماتها إلكترونيا عن بعد عن طريق شبكة معلومات البنك الداخلية.<sup>2</sup>

**التعريف الثاني:** البنوك الإلكترونية ماهي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الأنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى تنقل بين فروع البنوك. ومن أهم ما توفره الطريقة الحديثة في الإستفادة من الخدمات البنكية هو إختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ساعد جمال وشاكر عبد الكريم التسويق المصرفي الإلكتروني كأداة مستحدثة لتحسين الخدمات في البنوك التجارية مذكرة ماستر في العلوم

التجارية والاقتصادية وعلو التسيير تخصص تأمينات وبنوك تيارت 2010 ص 45.

<sup>2</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي إدارة البنوك بدون طبعة دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن 2015 ص 64.

<sup>3</sup> محمد محمود أبو فروة الخدمات الإلكترونية الطبعة الثانية دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان 2012 ص 25.

**التعريف الثالث:** يمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل للبنوك الإلكترونية: وهي عبارة عن البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي وذلك بهدف:<sup>1</sup>

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة أي الإعلان عن الخدمات فقط.

- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على القروض .

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال:

والخدمات المصرفية المقصودة هنا هي: فتح الحسابات والتحويل بين الحسابات محليا وخارجيا والإستعلام عن أرصدة الحسابات، وطلب كشف حساب أو توفير شبكات الإستثمار المباشر بالأسهم والسندات والعمولات الأجنبية محليا وخارجيا، وتسديد قيمة الكفالات والإعتمادات المستندية وبوالص التحصيل، وطلب إئتمانية وأخيرا دفع فواتير العملاء ( الهاتف، الماء والكهرباء )

المطلب الثاني: مزايا ومعوقات ومخاطر المصارف الإلكترونية.

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لإحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة وبالمقابل تباينت وتعددت المخاطر والمعوقات التي إرتبطت بالبنوك الإلكترونية واصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام المصارف والمتعاملين معها، وفي ما يلي توضيح مجالات التميز والمخاطر التي تتعلق بالمصارف الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الغني روح ونور الدين غردة المؤتمر الدولي العالمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة ص 6-7.

<sup>2</sup> محمد عبد حسين الطائي التجارة الإلكترونية المستقبل للواعد للأجيال القادمة الطبعة الأولى دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن ص ص

### أولاً : مزايا المصارف الإلكترونية

للمصارف الإلكترونية عدة مزايا نذكر منها:<sup>1</sup>

#### 1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين

تساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك الإلكترونية والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها :

#### 2 - تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة

تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها إذ تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل عبر الأنترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي مثال ذلك أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، تسهيل متابعة الأرصدة، تسديد الفواتير والكمبيالات المسحوبة، إدارة المحافظ المالية، تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة...إلخ.

#### 3- تخفيض التكاليف

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية مساهمتها في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، فتكلفة إنشاء موقع البنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة ومستلزمات إدارية، وما يترتب على ذلك من توفير فرص تعزيز جودة الخدمات إلى جانب إستقطاب وجذب المتعاملين، وهو ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة من تطبيقات التجارة الإلكترونية .

#### 4- زيادة كفاءة المصارف الإلكترونية

نظرا لإتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الإتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي مرجع سبق ذكره ص ص 230-231.

صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية بدلا من إنتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصيا ،إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الإنتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على ذات الخدمة أو خدمات تقدم من قبل ذات الموظف لمجموعة من المتعاملين في صف الإنتظار.

### 5-خدمات البطاقات

توفر المصارف الإلكترونية خدمات متميزة لشريحة محددة من المتعاملين مثل رجال الأعمال، وتشمل هذه الخدمات على خدمات سامية الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من المتعاملين على شكل بطاقات إئتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من إستخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، على خدمة مراكز الأعمال الإعفاء من الرسوم وعملات الخدمات والعملات البنكية، بالإضافة إلى الكثير من الخدمات الخاصة الأخرى.<sup>1</sup>

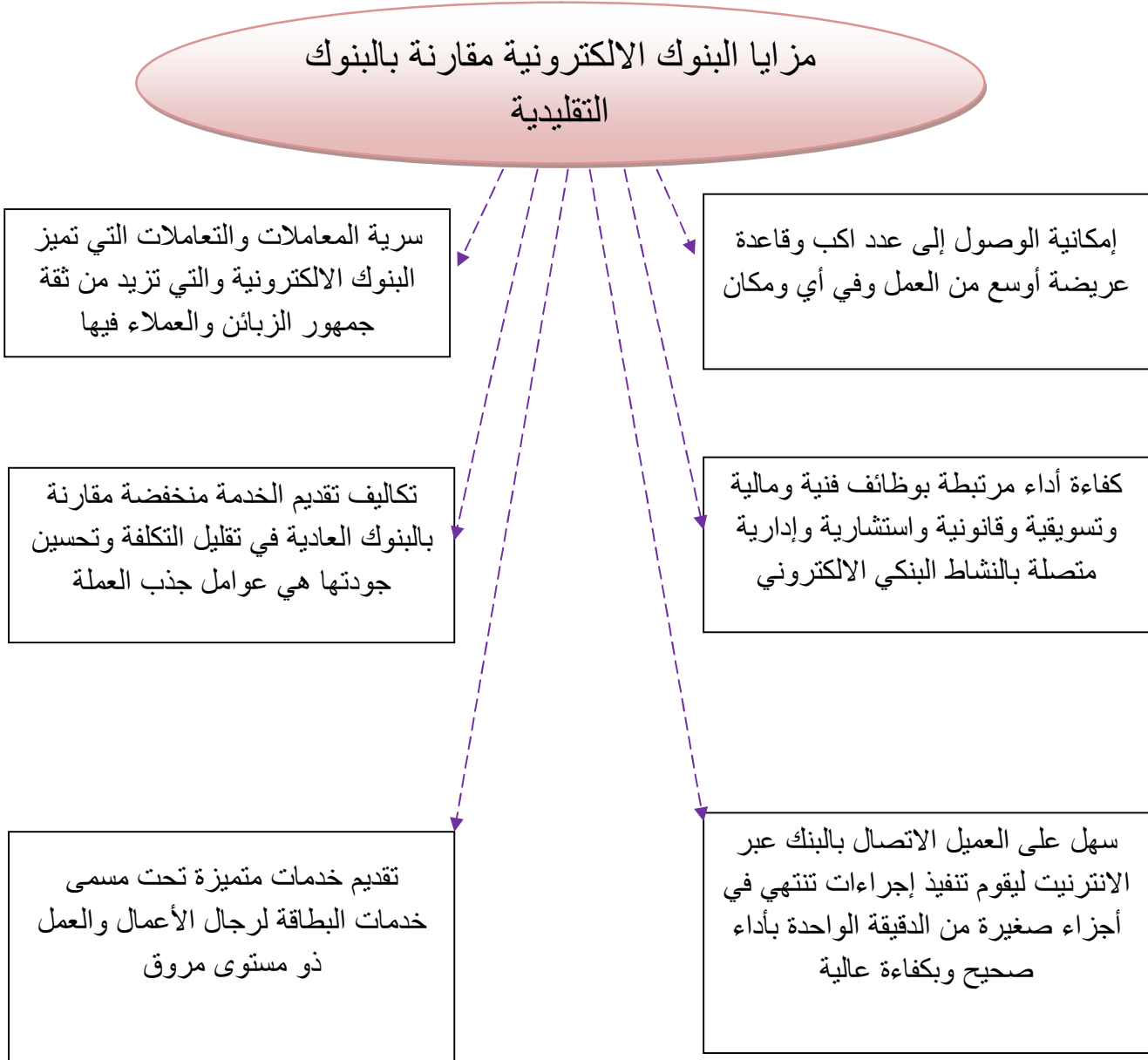
### 6 -تحقيق الميزة التنافسية

توفير عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت للبنك فرصة إمتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلا عن أن إستخدام الأنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والإستفادة من الإبتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية، كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت وما تتميز به من قدرات التنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الإرتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم المتعاملين بالمقارنة بين خدمات البنوك للإختيار الأنسب، وبذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب المتعاملين.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي مرجع سبق ذكره ص ص 231-232.

والشكل الموالي يوضح مزايا البنوك الإلكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية

الشكل رقم: (01-02): تصورا موجزا للمزايا التي تقدمها البنوك الإلكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية.



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2015، ص 180.

ثانيا: معوقات المصارف الإلكترونية:

هناك معوقات عديدة نوجز منها:<sup>1</sup>

### 1- معوقات البنية التحتية

- ضعف تأهيل موظفي المصرف المشرفين على تقنية الأنترنت المصرفي.
- ضعف الإستعداد التقني للمصرف عند تطبيق الأنترنت المصرفي.
- صعوبة الحصول على خدمة الأنترنت.
- انخفاض دور شركات الإتصالات عند تقديم خدمات الأنترنت للمصارف.

### 2- المعوقات القانونية

- تعتمد النظام الإلكتروني على إخفاء قوانينه وأنظمتها وشروطه عن التعامل.
- أنظمة وقوانين وشروط التعامل عن طريق الأنترنت يكتنفها الغموض.
- ضعف تفعيل القواعد التشريعية والقانونية التي تنظم خدمة الأنترنت المصرفي.
- انعدام وجود أدلة إثبات قابلة للتحقيق عند حدوث خلاف بين العملاء والبنك.

### 3- معوقات الامن والحماية

- الخوف من تسرب أرقام الحسابات والأرقام السرية.
- الخوف من وصول قرصنة الشبكة إلى موقع النظام.
- ضعف إجراءات حماية البيانات والتعاملات على الشبكة.

### 4 - معوقات تشغيلية

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الأنترنت.
- بطء تنفيذ العمليات المصرفية.
- تأخر نظام الأنترنت المصرفي عن الإجابة عن إستفسارات العملاء.

<sup>1</sup> بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي، أطروحة الدكتوراة في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، الجزائر، 2014، ص ص 91-92.

### 5- المعوقات الإدراكية

- إنخفاض إدراك القيادات بمفهوم وأهمية الأنترنت المصرفي.
- إنخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على إستخدام النظام المصرفي الإلكتروني.
- انخفاض إدراك العملاء بمفهوم وأهمية الأنترنت.
- وهناك معوقات ومشكلات أخرى نذكر منها:<sup>1</sup>
- التعرض لعمليات الاحتيال والنصب.
- كشف تفاصيل الخدمات المصرفية وكشف أسرار العملاء.
- جدول أخطاء البرمجة مما يؤدي إلى تسرب بعض المعلومات عن حسابات العملاء.
- مشاكل تتعلق بعمليات الإيداع لمبالغ نقدية متكررة.
- ارتفاع تكاليف جذب العملاء الجدد وتقديم الخدمات الإلكترونية لقاء عمولات.
- عدم وجود تشريعات تحكم عمليات تقديم الخدمات المصرفية عبر الحدود.
- عدم قبول بعض العملاء التعامل الإلكتروني وتفضيله التعامل التقليدي.

### ثالثاً: مخاطر المصارف الإلكترونية

قد تواجه المصارف الإلكترونية مجموعة من المعوقات نختصرها في الآتي:

#### 1- مخاطر التشغيل

- تشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم، مما يجعلها عرضة لعمليات الهكازز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد ويوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها أولاً بأول أو بإنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:<sup>2</sup>
- عدم التأمين الكافي للنظم.

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

<sup>2</sup> سامر جلد، البنوك التجارية و التسويق المصرفي، بدون طبعة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2011، ص 241-244 .

- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة.

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء.

### 2- مخاطر السمعة

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية و المؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه أو وقوع بعض عمليات الإختراق لنظم البنك الإلكترونية وإقتحامها من قبل بعض الغرباء او العاملين في البنك ذاته، وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية، مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه، مما يؤثر على عدد العملاء لدى البنك، ويخفض نشاط البنك أقصى حد مما يقلل الأرباح، مما يكون معه أن إهتمام البنك الإلكتروني بالحفاظ على أنظمتها الإلكترونية من الإختراق، وأيضا الحفاظ على البيانات الخاصة بعملائه التي يحتفظ بها وأرقام بطاقتهم الإئتمانية من أهم المعلومات التي يجب توفير نظم الحماية الإلكترونية وتحديثها أولا بأول للعمل على الحفاظ على سمعة البنك، والحفاظ على ما يحويه من أسرار بعملائه.

### 3- المخاطر القانونية

تقع هذه المخاطر في حالة إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الإتفاقيات المبرمة بإستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

### 4- المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الإئتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدوثها، فعلى سبيل المثال فإن إستخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء، وإمتداد نشاط منح الإئتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من إحتتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد إلتزاماتهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 244 .



المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية وأصنافها

وفقا للدراسات العلمية اثبت أن هناك للبنوك الإلكترونية متطلبات وصور وأنماط تميزها عن غيرها من البنوك الأخرى.

أولا: متطلبات البنوك الإلكترونية

من الممكن تحديد متطلبات البنوك الإلكترونية بالآتي<sup>1</sup>:

### 1- البنية التحتية التقنية

إن أول متطلبات البنوك الإلكترونية، البنية التحتية التقنية، والبنية التحتية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنية الاتصالات وتقنية المعلومات.

ويرجع ذلك إلى أن البنوك الإلكترونية تعمل في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والمتطلب الرئيس لضمان أعمال إلكترونية ناجحة وضمان دخول أمن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات، ويقدر كفاءة البنية التحتية، وسلامة سياسات السوق الإتصالي .

كما أن فعالية وسلامة بنية الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوأمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرنامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الإستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية، وأهم إستراتيجية البناء التحتي في حقل الإتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تحديد أولويات وأغراض تطوير السوق الإتصالات في الدولة.
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين إعتماها لضمان المنافسة في السوق الإتصالات ولضمان جذب الإستثمارات في هذا القطاع.

<sup>1</sup> السيد محمد أحمد السريتي، محمد عزت محمد غزلان، اقتصاديات النقود والبنوك و الأسواق المالية، رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص ص 273-274 .

- تنظيم الإلتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير وأمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين.
  - توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الإلتزامات على أطراف العلاقة.
  - تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم ومايتعين أن يكون محلا للتشجيع الإستثماري.
- وتوفير البنية التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنية تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو إتجاه تعمل عليه البنوك بجدية.<sup>1</sup>

### 2- التطوير والإستمرارية

إن الجمود وإنتظار الآخرين لا يتفق مع إنتقاط فرص التمييز ونلاحظ أن البنوك الجزائرية والعربية لا تتجه إلى الزيادة في إقتحام الجديد لأنها تنتظر أداء الآخرين دائما وربما يكون الخوف على أموال المساهمين سببا من أسباب عدم تطورها .

### 3- الرقابة

لقد أقامت غالبية البنوك الإلكترونية الرائدة في هذا المجال جهات مشورة ومراقبة في التخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني.

### 4- التفاعل مع المتغيرات والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

حيث التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط، أو مع البنية التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تظهر نتيجة التفكير الإبداعي وليس نتيجة التفكير النمطي.

### 5- الكفاءة الأدائية المثقفة مع عصر التقنية

هذه الكفاءة القائمة على فهم إحتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> السيد محمد أحمد السريتي، محمد عزت محمد عزلان، إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، مرجع سبق ذكره، ص 274 .

<sup>2</sup> حباية عبد الله، الإقتصاد المصرفي، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2013، ص 195 .

### ثانيا: أصناف البنوك الإلكترونية

تشير مصادر المعلومات ولاسيما الحديثة منها إلى أنه ليس كل موقع لبنك على الشبكة الأنترنت يعني بنكا إلكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثارا للتساؤل في الأوساط الإلكترونية ولاسيما البيئة الرقمية الحديثة. ووفقا للعديد من الدراسات وكذلك جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الأنترنت وهي:<sup>1</sup>

#### 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 برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

#### 2- الموقع الإتصالي

بحيث يسمح الموقع بنوع مامن التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طابات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

#### 3- الموقع التبادلي

وهذا المستوى الذي يمكن القول: إن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بيت حساباته داخل البنك أو من جهات خارجية. يتضح عند استعراض واقع العمل المصرفي الإلكتروني، أن أغلبية البنوك في العالم أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام وسائل الاتصال مع الزبون، على عكس المواقع التبادلية، التي لا تزال إتجاهات البنوك نحوها تخضع لإعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الأنترنت. وعليه إن البنوك الإلكترونية إنما هي البنوك التي تقع في نطاق الصنف الثالث.

<sup>1</sup> جعفر حسن جاسم، مقدمة في الإقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، الأردن، 2010، ص ص 253-254.

### المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية

شهدت الخدمات المصرفية تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء المصارف بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفتر المقبلة في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام و التطور المستمر في مجال التقنية المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

### المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

إن لظهور التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات الفضل العظيم في تطوير العمل المصرفي التقليدي و التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني أو ما يعرف أيضا بالصيرفة الإلكترونية.

### أولا: نشأة الصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم Monétique، الذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك، غير أن إستخدام البطاقات بدل النقد الإئتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي)، وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد)، ومع ذلك كان لابد من الإنتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدر American express عام 1958 بطاقات بلاستيكية، والتي إنتشرت على نطاق دولي في الستينات.

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard، والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية، كما تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في عد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن زينب خيرة، الصيرفة الإلكترونية كأهم أوجه تكنولوجيا الإعلام والاتصال وواقعها في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر في كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، تأمينات وبنوك، تيارت، 2013، ص 20.

<sup>2</sup> عبد الغاني ريوح ونور الدين غردة، مداخلة بعنوان تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 03

### ثانيا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة مفاهيم وتعريف للصيرفة الإلكترونية نذكر منها:<sup>1</sup>

**التعريف الأول:** تشمل الصيرفة الإلكترونية المعاملات المالية الإلكترونية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية، ومن أجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمؤسسات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا والإبتكار أدواتها لتحقيق ذلك.

**التعريف الثاني:** الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالإئتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبة وهو ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان.

**التعريف الثالث:** إن الصيرفة الإلكترونية هي جزء لا يتجزأ من التجارة الإلكترونية، اللتين تعتبران المنتج الأساسي لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها في القطاع المصرفي، بدءا من العقد الأخير من القرن الماضي، ولا تزال في تطورا مستمر.

**التعريف الرابع:** أرجع ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى سبعينات القرن العشرين و إرتبط هذا التوقيت بقيام البنوك بعرض خدماتها عبر الهاتف، حيث أصبح الزبون قادرا على إستخدام الخط الهاتفي للإطلاع على أرصده، تحويل الأموال وتسديد الفواتير، وفي الثمانينات أصبح الكمبيوتر الشخصي وسيلة جيدة يمكن إستخدامها في الصيرفة بالمنزل وحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يتعلق بالصورة والكتابة،

<sup>1</sup> بلحيرش عائشة وبولحية إبتسام، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمات البنكية و مردوديتها، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية،

العلوم التجارية وعلوم التسيير، تأمينات وبنوك، تيارت، 2016، ص ص 10-11.

وبعد التطور الكبير الذي عرفته الأنترنت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينات، وجدت البنوك فيها الوسيلة المثلى لعرض العمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية.

**التعريف الخامس:** يضم العمل المصرفي الإلكتروني كل العمليات والنشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها والترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل (الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الأنترنت) وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الدفع أو الإئتمان الإلكتروني وأيضا المؤسسات التي تحصل على التحويلات النقدية إلكترونيا ولها مواقع للشراء والبيع .

في البداية كانت المعاملات المصرفية الإلكترونية تتم في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية والمعاملات الهاتفية، ثم إنتقلت هذه العمليات إلى شبكة الأنترنت Web وشبكة الهاتف الجوال Wap كقناتين جديدتين لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و البنوك، إضافة إلى كونها سريعة، مريحة ومتاحة على مدار 24 ساعة أيا كان مكان العميل<sup>1</sup>.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية بإستعمال أجهزة وأدوات إلكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الإستفادة منها في أي زمان أو أي مكان بسرعة عالية وتكلفة أقل<sup>2</sup>.

فالخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية:

- خدمات تتم عن بعد وبدون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.

<sup>1</sup> بن مصطفى مريم زينب، التسويق المصرفي الإلكتروني كوسيلة لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، تأمينات وبنوك، تيارت، 2013، ص 44.

<sup>2</sup> أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني، علوم إقتصادية علوم التجارية وعلوم التسيير، مالية وبنوك، ورقلة، 2015، ص 05.

فالعمليات المصرفية الإلكترونية يقصد بها تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة للإتصال العملاء بها بهدف:

- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على أرصدة حساباتهم و تحديث بياناتهم .
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل: تحويل الأموال.

المطلب الثاني: خدمات وقنوات الصيرفة الإلكترونية

تشمل الصيرفة الإلكترونية المعاملات المالية بين المؤسسات المالية، الأفراد والشركات التجارية والحكومية، وتعددت الخدمات المصرفية حسب الوسيلة المستخدمة و كذلك قنواتها.

### أولا: خدمات الصيرفة الإلكترونية

يمكن إيجاز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

#### 1- خدمة أجهزة الصراف الآلي:

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل بإستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي، الإيداع النقدي، والإستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات، ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1675 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد. وقد بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي في الولايات المتحدة نحو 132.4 عام 1999، بينما يوجد في المملكة المتحدة نحو 22 ألف آلة تنفذ نحو 80% من مجموع العمليات النقدية في عام 1999.

ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي ما يلي:<sup>1</sup>

- المحافظة على بطاقة الصراف الآلي والتي تسمى أيضا Debit Card والتأكد من وجودها مع العميل دائما.

<sup>1</sup> محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص ص 270، 271.

- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها.
- إختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف، أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد لأن ذلك يؤدي إلى الصعوبة في إستخدام في حالة السرقة.
- وتتميز خدمة الصراف الآلي بالتالي:<sup>1</sup>
- سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.
- سهولة و سرعة التعامل مع الآلة حلا لمشاكل الإنتظار والزحام.
- إمكانية سداد الإلتزامات الشهرية والنصف سنوية.

### 2- نظام الإيداع المباشر

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور وراوتب التأمين الإجتماعي المعاش، شيكات المعونة الحكومية، أرباح الأسهم وما يشبه ذلك من مدفوعات دورية.

### 3- السحب الآلي المباشر

في هذه الحالة على العميل أن يفوض المصرف الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة إليه.

### 4- الإستعلام المصرفي

يكتسي الإستعلام المصرفي أهمية خاصة في عصرنا الحاضر نظرا لسهولة الإتصالات وإنتقال المعلومات بأساليب والطرق الحديثة، حيث يتيح الإستعلام المصرفي الإطلاع على المعلومات الخاصة بعملائها، والتي لا تكون في متناول الآخرين وهي تؤمن إدارة مصالحها ومصالح عملائها بصورة أفضل.

<sup>1</sup> بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية والتجاري وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، الجزائر، 2014، ص 101، 102.



### 5- وسائل الدفع والسداد الحديثة:

مع بداية التحول إلى عصر المعلوماتية وفي ظل تفجر الإستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات قامت صناعة الخدمات المصرفية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الإستفادة القصوى من إتاحة التكنولوجيات الحديثة لهذه الخدمات.

### 6- الإعتماد المصرفي الإلكتروني:

يقوم المستورد بإرسال طلب إصدار إعتماد مستندي وذلك بواسطة الحاسب الإلكتروني الفاكسيميلي، فإذا قبل المصرف مصدر الإعتماد طلبه فإنه يقوم بإرسال رسالة معادة بالوسيلة نفسها ويرسل نص الإعتماد إلكترونياً إلى المستفيد، وقبل إنتهاء صلاحية الإعتماد يرسل المستفيد إلكترونياً الفواتير اللازمة المتعلقة بالشحن، كما يقوم بالطلب مع الأطراف المشاركة في العملية كالشحن والمؤمن والمفتش أن يقوموا بإرسال رسائل إلكترونية بمستنداتهم للمصرف مصدر الإعتماد، مع تحمل كل طرف من هؤلاء المسؤولية في الإرسال غير الدقيق لما أرسله من مستندات، ثم يقوم المصرف مصدر الإعتماد بإرسال الرسائل الإلكترونية الواردة إليه للمصرف المبلغ، حيث يقوم هذا الأخير بفحص الرسائل المرسلة في شكل ورقي للتأكد من مطابقتهم مع شروط الإعتماد المصرفي، فإذا تبين للمصرف المبلغ وجود خلافات في المستندات فإنه يقوم بإخطار المستفيد بذلك أما إذا كانت الرسائل مطابقة لشروط الإعتماد فإنهم يدفع إلكترونياً للمستفي وذلك بالتحويل الإلكتروني للمبالغ إلى حساب المستفيد وإجراء قيد معاكس في الأسلوب الإلكتروني على حساب طالب فتح الإعتماد.<sup>1</sup>

### ثانياً: قنوات الصيرفة الإلكترونية

نوجز أهم قنوات الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:<sup>2</sup>

#### 1- الهاتف الجوال :

تعتمد هذه الخدمة على إقامة قناة إتصال مباشرة بين المصرف والعميل وهو النظام الذي يتيح إستخدام الأنترنت من خلال الهاتف الجوال حيث يستطيع المصرف عرض خدمات مصرفية و معلوماتية

<sup>1</sup> بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 101-102.

<sup>2</sup> بركان أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 103، 104.

مع عملائه مثل إيداع الأموال وربطها في ودائع والإستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ من النقود و من حسابات العميل إلى حساب آخر وغيره من العمليات المصرفية.

### 2- الشبكات الوطنية للتحويل الآلي للمدفوعات

لقد طورت العديد من الدول نظم المقاصة لخدمة نظم المدفوعات الإلكترونية، بعدما كانت التحويلات النقدية المحلية تتم من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، والتي كان يجري تنفيذها في الماضي بواسطة الشيكات أو الحوالات المصرفية، ثم تجمع هذه السندات (شيكات، حوالات) من طرف كل مصرف ويتم التبادل بين مندوبي هذه المصارف في غرفة المقاصة (المقاصة التقليدية) وتتم في ثلاثة أيام، وقد تطور نظام التحويل الإلكتروني للأموال الذي يكفل تحقيق البساطة والفعالية ويوفر الجهد والوقت والأمان وتتيح ممارسة النشاط المصرفي 24 ساعة يوميا و كل أيام الأسبوع.<sup>1</sup>

### 3- الهاتف المصرفي

نشأ الهاتف البنكي مع تطور خدمات البنوك للرد على إستفسارات الزبائن بإستمرار ويختلف نظام الهاتف البنكي من بنك لآخر في أساليب وعدد وأنواع الخدمات التي يوفرها هذا النظام. وفي العادة أغلب الزبائن يفضلون عادة إستعمال هذه الوسيلة في العمليات البنكية لبساطة مثل تحويل مبلغ من الحساب لسداد بعض الإلتزامات، أما عمليات الحصول على القروض أو فتح حساب فيفضلون أن يتم إجرائها وجها لوجه مع موظفها المصرفي نظرا لتعقيدها، وللدرد على إستفساراتهم بخصوص بعض الأمور المعقدة فيها.

### 4- الأنترنت المصرفي

إن الأنترنت المصرفي هو خدمة من خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر شبكات الأنترنت، من خلال الكمبيوتر الشخصي أو أي وسيط إلكتروني آخر، يمكن أن يقدم من خلالها خدمات مصرفية عبر إمكانات الأنترنت، بحيث يمنح العميل إمكانية الدخول عن بعد (إفترضيا) لأي نوع من أنواع الخدمات المصرفية بإستثناء عمليات النقد من أي مكان في العالم وفي أي وقت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بركان أمينة ، مرجع سبق ذكره، ص ص 103، 104.

<sup>2</sup> بسباس أسماء، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت 2015، ص 71.

ومن المنظور الإقتصادي، إن تكنولوجيا المعلومات و تطور وسائل الإتصالات أديا إلى عدة أمور منها: السرعة، تطوير تقنية العمليات وفعاليتها، تخفيض كلفة تنفيذ العمليات الداخلية في المصرف والعمليات مع الزبائن.<sup>1</sup>

### 5- التلفزيون الرقمي

هي القناة التي تتبلور من خلال الربط بين أجهزة التلفزيون بالمنزل أو مقر العمل وبين حواسيب البنوك عبر الأقمار الصناعية، حيث بمجرد قيام الزبون بالمنزل أو بالعمل بإدخال الرقم السري الخاص به يمكن الدخول إلى حاسوب البنك ومن ثم تفاعله مع البنك وإمكانية حصوله على مختلف المعلومات والإستفسارات. ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي يتم إبتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في موافقهم خصوصا خصوصا في المنزل مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب ووجدت هذه التقنية رواجها خصوصا في بريطانيا، السويد وفرنسا.<sup>2</sup>

### 6- شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات SWIFT

عبارة عن شبكة خاصة بالإتصالات الإلكترونية المصرفية التابعة لجمعية مؤلفة من البنوك الأعضاء المساهمين فيها، أنشئ هذا النظام ببروكسل في 1973/05/03 كجمعية تعاونية بين المصارف الأوروبية والمصارف الأمريكية، ثم تم إنشاء شبكات فرعية في البلدان التي ترغب في الإشتراك في النظام. يعمل هذا النظام على الإعلام الآلي بإعتباره الوسيلة الأكثر تنظيما وكذا وسائل إتصالات أخرى كالأقمار الصناعية، إذ يستخدم إشارات موحدة للمدفوعات المالية عبر شبكة آمنة لإحتوائه على مفتاح يجعل الدخول فيه أمرا صعبا، وتتميز هذه الشبكة أيضا بكفاءة عالية لنقل المعلومات وذلك بهدف توحيد وتطوير نظم الدفع الإلكترونية وتبادل البيانات المالية، وتشغل هذه الشبكة بشكل مستمر بدون أي إنقطاع وتتعلق مدة

<sup>1</sup> وائل الديسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، طبعة الثانية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2010، ص 153، 154.

<sup>2</sup> بن عمارة وسافر مليكة، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية وأثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية، تيارت، 2014، ص 77، 78.

التحويل بطول الوثيقة والمسافة التي تقطعها، غير أن معظم الإتصالات كثيفة ومزدوجة في الخطوط الدولية.<sup>1</sup>

المطلب الثالث: التسويق المصرفي الإلكتروني

إن إستخدام التكنولوجيا الحديثة ولاسيما الأنترنت أهمية كبيرة في تسويق الخدمات والمنتجات أهمها الخدمات المصرفية حيث يسمح الأنترنت لجميع البائعين والمشتريين في أنحاء العالم بإجراء المبادلات التجارية و ذلك ضمن بيئة خالية من الحوافز وفرص عمل جديدة ومتقدمة وبكلفة واطئة.

أولاً: ماهية التسويق المصرفي الإلكتروني

**التعريف الأول:** يعتبر التسويق المصرفي الإلكتروني حقلاً من حقول المعرفة التسويقية الحديثة التي حظيت باهتمام كبير من جانب الكتاب والباحثين، نظراً لما يتصف به هذا الحقل من تخصيص شديدة ودرجة من التقاطع المصرفي بين مجموعة من المصارف العلمية كالتسويق والعلوم المعرفية والمالية ونظراً للدور الحيوي الذي يقوم بها للتسويق المصرفي الإلكتروني على مستوى دعم كيان المصرف وبقائه واستمراره، فقد أدركت الإدارة في المشارك أهمية هذا الدور، خاصة مع ما تتصف به الخدمات المصرفية من خصائص تكاد تنفرد بها دون سواها من الخدمات الأخرى، حيث برزت نتيجة لذلك معطيات وإعتبارات أثبتت الدراسات والأبحاث أنها تحكم إختيار الفرد للمصرف الذي يتعامل معه.<sup>2</sup>

**التعريف الثاني:** التسويق الإلكتروني هو عملية إنشاء والمحافظة على علاقات العملاء من خلال أنشطة

إلكترونية مباشرة بهدف تسهيل تبادل الأفكار والمنتجات والخدمات التي تحقق أهداف الطرفين.<sup>3</sup>

**التعريف الثالث:** التسويق الإلكتروني هو تطبيق لسلسلة واسعة من تكنولوجيا المعلومات بهدف:

- إعادة تشكيل إستراتيجيات التسويق وذلك لزيادة المنافع التي يحصل عليها المستهلك من خلال التجزئة الفعالة للسوق، الاستهداف، التمييز وإستراتيجيات تحديد الموقع.

- تخطيط أكثر فعالية لتنفيذ الأفكار، والتوزيع، والترويج وتسعير البضائع والخدمات.

<sup>1</sup> بن عمارة وسافر مليكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 82، 83.

<sup>2</sup> جيلالي محمد أمين، تسويق الخدمات الإلكترونية في البنوك و ميزتها التنافسية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2012، ص 22.

<sup>3</sup> أحمد امجد، مبادئ التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 28.

- إبتكار تبادلات تفي بحاجات المستهلكين الفردية وبأهداف المؤسسات المستهلكة.

ويمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل للتسويق الإلكتروني وهو إدارة التفاعل بين المنظمة و المستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة، والبيئة الافتراضية للتسويق الإلكتروني تعتمد بصورة أساسية على تكنولوجيات الأنترنت. وعملية التسويق الإلكتروني لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك، بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة، من جانب والمستهلك وعناصر البيئة الداخلية والخارجية من جانب آخر.<sup>1</sup>

**التعريف الرابع:** ووظيفة التسويق الإلكتروني تعمل على تحقيق التنسيق والتكامل مع بقية وظائف المنظمة المختلفة(مثل وظيفة الإنتاج ووظيفة الشراء والتخزين ووظيفة المالية ووظيفة البحث والتطوير وغيرها من الوظائف).<sup>2</sup>

### ثانيا: مميزات التسويق الإلكتروني

يتميز التسويق الإلكتروني بما يلي:<sup>3</sup>

- تقديم خدمات واسعة Mass Service.
- استخدام عنصر الإثارة لجذب إنتباه مستخدم الرسائل الإلكترونية.
- عدم وجود قيود بإستثناء قيود التكاليف على كمية المعلومات المعروضة على الأنترنت.
- إمكانية وصول الأنترنت لأكبر قدر من الزبائن ولذلك يتميز التسويق عبر الأنترنت بالمصدقية.
- الإتصالات الإلكترونية التفاعلية والتبادلية مما أدى إلى بناء علاقات قوية مع العملاء في كافة أرجاء العالم.
- الإهتمام بتحديث المعلومات المعروضة من خلال المواقع لحث الزبائن على زيارة هذه المواقع مرات عديدة مما يؤدي لتكرار عمليات الشراء.

<sup>1</sup> محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، بدون طبعة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 29.

<sup>2</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 136، 135.

<sup>3</sup> سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 145.

- يمكن للشركات الصغيرة الوصول للسوق الدولية وتقف على قدم المساواة مع المنظمات والشركات المتعددة الجنسيات.
- مع الطبيعة الدولية للسوق عبر الأنترنت تلعب الاختلافات الحضارية والحساسيات الثقافية دورا هاما .
- هناك مخاوف من العمليات التسديد لأثمان المشتريات غير الأمانة عبر الأنترنت.
- و يمكن إضافة العديد من المزايا التي تحقق للمسوقين بأهمها:<sup>1</sup>
- إن التسويق الإلكتروني متاح للمنشآت سواء الكبيرة أو الصغيرة دون قيود.
- ليس هناك تحديد لمساحة الإعلانات مقارنة بالوسائل المطبوعة والوسائل الإذاعية.
- الوصول السهل والسريع للمعلومات مقارنة بالبريد الإلكتروني والفاكس.

### ثالثا: خصائص التسويق الإلكتروني

يتميز التسويق الإلكتروني بمجموعة من الخصائص من أهمها:<sup>2</sup>

- يتميز التسويق الإلكتروني بأنه يقدم خدمة واسعة ويمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت و لن تعرف الشركة صاحب الموقع من قرأ رسالتها الإلكترونية إلا إذا إتصل العميل بها كما لا يمكنها مراقبة الزائر لموقعها.
- يجب إستخدام عنصر الإثارة والإنتباه لجذب إنتباه المستخدم لوسائل والرسائل الإلكترونية كما هو الحال في الإعلانات التلفزيونية نظرا لتعدد الشركات التي تطرح رسائلها الإلكترونية.
- لا توجد قيود غير التكلفة على كمية المعلومات التي يمكن عرضها على الأنترنت أو الواب وهذا العرض يستمر 24 ساعة في اليوم لأن شبكة الواب العالمية لا تقفل.
- بسبب إمكانيات الأنترنت للوصول إلى عدد كبير من الزبائن على نطاق لم يسبق له مثيل تزداد أهميته تجنب التسويق غير الصادق الذي لا يحمل مضمونا حقيقيا وملائما لأنه من السهل نشر هذه المعلومة عن الشركة عبر الأنترنت من أحد الزبائن الذي يتعرض لحالة من حالات الخداع أو عدم الصدق من أحد الشركات.

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص ص 134، 135.

<sup>2</sup> نوري منير، التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني، بدون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2014، ص ص 91، 92.

- الإتصالات الإلكترونية تفاعلية وتبادلية وبسبب هذا الإتصال ثنائي الإتجاه تزداد احتمالات بناء علاقات قوية بالعملاء في جميع أنحاء العالم حيث يمكن للشركة المرسله في غضون دقائق من البث أن تتسلم جوابا بطلب عدم الإرسال ثانية أو جوابا يقترح تحسينات معينة أو جوابا يعبر عن الرغبة في الشراء.

- أفضل مواقع الواب هي الأكثر إثارة للإهتمام ويتم تحديث هذه المواقع لإبقاء معلوماتها جديدة وبالتالي تحث الأخرين على العودة لزيارتها مرة أخرى.

- مع الطبيعة الدولية للسوق عبر الأنترنت تلعب الإختلافات الحضارية والحساسيات والشفافية دورا مهما.

### المبحث الثالث: نظام الدفع الإلكتروني ووسائله

تعد أنظمة الدفع الإلكتروني، وسيلة من الوسائل المستخدمة لتحريك وتسريع الدفع والوفاء لتسوية المعاملات، والتي تلقى قبولا عاما على المستويين المحلي والدولي، من أجل إضفاء الأمن والسرية على الأداء وسير مختلف المعاملات كحل بديل عن الوسائل التقليدية، التي تتطلب وقتا وتكلفة أكبر لإتمام مثل هذه التسويات.

#### المطلب الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

أصبحت النقود بمختلف أنواعها أهم أداة للتعامل في المجتمع كافة، ولقد حملت التطورات الاقتصادية والاجتماعية البنوك على إبتكار وسائل وأساليب قانونية للقيام بنشاطها بطريقة تتماشى وما تتطلبه الحياة الاقتصادية من سرعة في الإنجاز، وتمثل هذه الوسائل القانونية في وسائل الدفع التي خففت من الإستخدام الكبير للنقود سواء المعدنية أو الورقية.<sup>1</sup>

#### أولا : وسائل الدفع و تطورها التاريخي

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية وإجتماعية وإقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق إستعمال وسائل في بلد ما.

ولقد عرفها الكاتب "Bonneau Thierry" « وتعتبر وسائل الدفع كل الأدوات، التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال ». كما عرفها "Duclos Tierry" على « أنها جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المنتهجة والتقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل أموال ».

عرفها أيضا " D'hoir Laupretre Catherine " « أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل مثل السند بنكي كالشيكات خاصة، بطاقات الدفع، سند لأمر،

<sup>1</sup> عبادلية سارة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة ماستر وعلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2012 ص 3.



تحويلات بنكية « ودور البنكي هنا هو المشرف، خصوصا في إصدار الشيكات وأيضا بإصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم و لحساب العميل.

أما المشرع الجزائري فقد عرف وسائل الدفع في نص المادة 113 من قانون النقد والقرض كما يلي: «تعتبر وسائل الدفع جميع الوسائل التي تمكن من تحويل أموال مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستعمل».

وعليه يمكن تعريف وسائل الدفع على أنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن الشكل السند المستخدم، وسواء كانت الدعامة المستعملة في ذلك ورقية كالشيك والسند لأمر والسفتجة أو قيدية كالتحويل أو إلكترونية كالبطاقات البنكية.

ولقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل التاريخية، حيث عرفت المجتمعات القديمة النقود كأول وسيلة دفع والتي تطورت أشكالها بتطور المجتمعات وعدد حاجياتهم، فقد كان أول ما ظهر منها النقود السلعية وذا مباشرة بعد إحتفاء نظام مقايضة.

ثم وجد الإنسان القلسم في المعادن وسيطا للمبادلات، وقد المعادن النفيسة نفسها كوسيلة للوفاء ثم إهتدى الإنسان إلى إستخدام المسكوكات وهي عبارة عن قطع من المعادن النفيسة محددة الوزن بدقة ولها شكل معين ويحدد على وجهها قيمتها و الدولة المصدرة لها.

وبعدها ظهرت النقود الورقية كوسيلة للوفاء والتعامل، وبظهورها بدأ الإنسان يبحث عن وسيلة لتأمينها من المخاطر التي تتعرض لها كالسرقة والضياع وأيضا كوسيلة لإنتقالها من مكان لآخر ومن يد إلى يد.

وقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق، حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط إلى سند قابل للتظهير نظرا لإحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة سند واحد. ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل الدفع آنذاك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبادلية سارة، مرجع سبق ذكره، ص3.

كما إنتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات لأمر، لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع.

أما البنوك فقد لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور وإلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية، وهي النقود القيادية، حيث يمكن للبنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية. وهنا ظهر ما يسمى بالتحويلات أو الحوالات المصرفية.<sup>1</sup>

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل دفع آلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية .

وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الإستخدام الموسع للكمبيوتر و الشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع إفتراضية.

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهورها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.

### ثانيا : مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

إن عملية الدفع الإلكتروني للمال عبر الأنترنت والشبكات اللاسلكية خفضت كثيرا من تكلفة المعاملات التجارية وجعلت عملية الدفع وتسديد الفواتير سهلة وسريعة ولا تحتاج إلى جهد كبير ولكن بشرط أن تتم هذه العملية بشكل أمن وسري.<sup>2</sup>

وسيلة الدفع الإلكترونية هي النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقها في التبادل المالي إلكترونيا بدلا من إستخدام النقود المعدنية و الورقية أو الشيكات الورقية وهي عبارة عن طريقة سهلة وسريعة وأمنة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبادلية سارة، إحلال وسائل الدفع التقليدية، مرجع سبق ذكره، ص ص 3 - 4 .

<sup>2</sup> خضر مصباح الطبطبي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، بدون طبعة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 134

<sup>3</sup> العراي أحلام والعراي نوال، أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر العلوم التجارية وعلوم التسير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2015، ص 08 .

ويمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل لوسائل الدفع الإلكترونية على أنها عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي إستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات .  
وما زاد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>1</sup>

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عملية التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

- يتم الدفع بإستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل .

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالاً تتلائم ومتطلبات التجارة والبنوك الإلكترونية وكذلك وطبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت.

#### 1- التحويلات المالية الإلكترونية

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الأنترنت، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية أمانة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، ونظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح ترخيص

<sup>1</sup> عبادلية سارة، مرجع سبق ذكره، ص 11، 12.

لبنك ما للقيام بمركات التحويلات المالية الدائنة و المدينة إلكترونيا أي عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم عوضا عن إستخدام الأوراق.<sup>1</sup>

### 2- الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومأمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك وهو مكافئ للشيكات الورقية التقليدية، ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بها بالدفع ويحمل توقيعاً رقمياً، يمكن التأكد من صحته إلكترونياً.<sup>2</sup>

يحرر الشيك الإلكتروني بإستخدام الكمبيوتر، كما يحرق الشيك الورقي، ويأخذ المسارات ذاتها التي يأخذها الشيك الورقي فهو ينتقل بالبريد الإلكتروني من طرف الذي أصدره إلى المستفيد مستلم الشيك (حامله)، ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادة إلكترونياً إلى مسلم الشيك (حامله)، ليكون دليلاً على أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

### 3- المحفظة الإلكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحمل قيمة مالية في شريحتها، يمكن إستخدامها للدفع عبر الأنترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني، ومن الأمثلة الموجودة و المنتشرة أكثر هي المحافظ الإلكترونية المؤقتة الممثلة في: بطاقات الهاتف التي تحمل قيمة معينة في شريحتها، تنتهي بإنعدام رصيدها وهذا النوع غير قابل للشحن مرة أخرى.

بطاقات أجهزة توزيع السلع الجاهزة، التي تستخدم لحفظ قيم مالية في شريحتها وهي قابلة للشحن

<sup>1</sup> لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، قسنطينة، 2009، ص58.

<sup>2</sup> داو علي بوجمعة، تقنيات التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها في المؤسسة الجزائرية، بدون طبعة، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2008، ص 27،28.

### 4-النقود الإلكترونية

هناك أنظمة برمجية تعتمد بالكامل على برمجيات مخصصة لدفع النقود عبر الأنترنت، فقد أصبح من الممكن إستخدام النقود الإلكترونية لإتمام عمليات الشراء والدفع عبر الأنترنت، ولكي يكون نظام النقود الإلكترونية بالكامل على البرمجيات فعلا وناجحا، لابد من وجود ثلاثة أطراف وهي: الزبون، المتاجرون، البنك الذي يعمل إلكترونيا عبر الأنترنت.<sup>1</sup>

### 5-البطاقات البنكية النقود البلاستيكية

ظهرت النقود البلاستيكية وإرتبط هذا الظهور بظهور وتطور شكل ونوعية النقود وهي بطاقة بلاستيكية ممغنطة تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود الإلكترونية. وهناك عدة أنواع من هذه البطاقات من أهمها:<sup>2</sup>

#### - بطاقات الحاسب الآلي

يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه يحد أقصى متفق عليه.

#### - بطاقات الشيكات Cheque Guarante Card

ويتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يجررها العميل بشروط معينة.

#### - بطاقات الدفع Debit Card

وتحول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر وتفترض ذلك المقابل وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء، وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لهذه البطاقات.

#### - بطاقات الإئتمان Credit Card

بطاقة الإئتمان هي تلك البطاقات التي تصدرها المصارف للعملاء في حدود مبالغ معينة يمنح بموجبها البنك لعملائه تسهيلات إئتمانية حيث يتم إستخدامها أداة ضمان، ويستطيع حاملها إستعمالها

<sup>1</sup> داو علي بوجمعة، تقنيات التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها في المؤسسة الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص ص 26،27.

<sup>2</sup> محمد حسن زفاعي العطار، البيع عبر شبكة الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص ص 140،142.

للحصول على السلع والخدمات و يتولى البنك دفع قيمتها على أن يقوم حاملها بسداد ما دفعه البنك مع رسوم أداء هذه الخدمات بالإضافة إلى فوائد تسري خلال أجل متفق عليه عند التأخر في السداد.<sup>1</sup>

ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو بعد الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية كافية حتى لا يواجه البنك مخاطرة كبيرة في حالة عدم السداد.

### - البطاقات الذكية Samet Card

نتيجة لما أفرزه التطور المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات ظهر جيل جديد من البطاقات يسمى البطاقات الذكية وهي عبارة عن رقيقة إلكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات و المعلومات الخاصة بحاملها مثل الإسم و العنوان المصرف المصدر لها وأسلوب الصرف والمبلغ المتصرف و تاريخه ... إلخ.

وتمثل هذه البطاقات حماية كبيرة ضد التزوير والإستخدام غير المشروع من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها وتتيح هذه البطاقات لأجهزة قراءة البطاقات الموجودة في المراكز التجارية الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت التدقيق في تفاصيل المعلومات الشخصية أو المالية الخاصة بها.

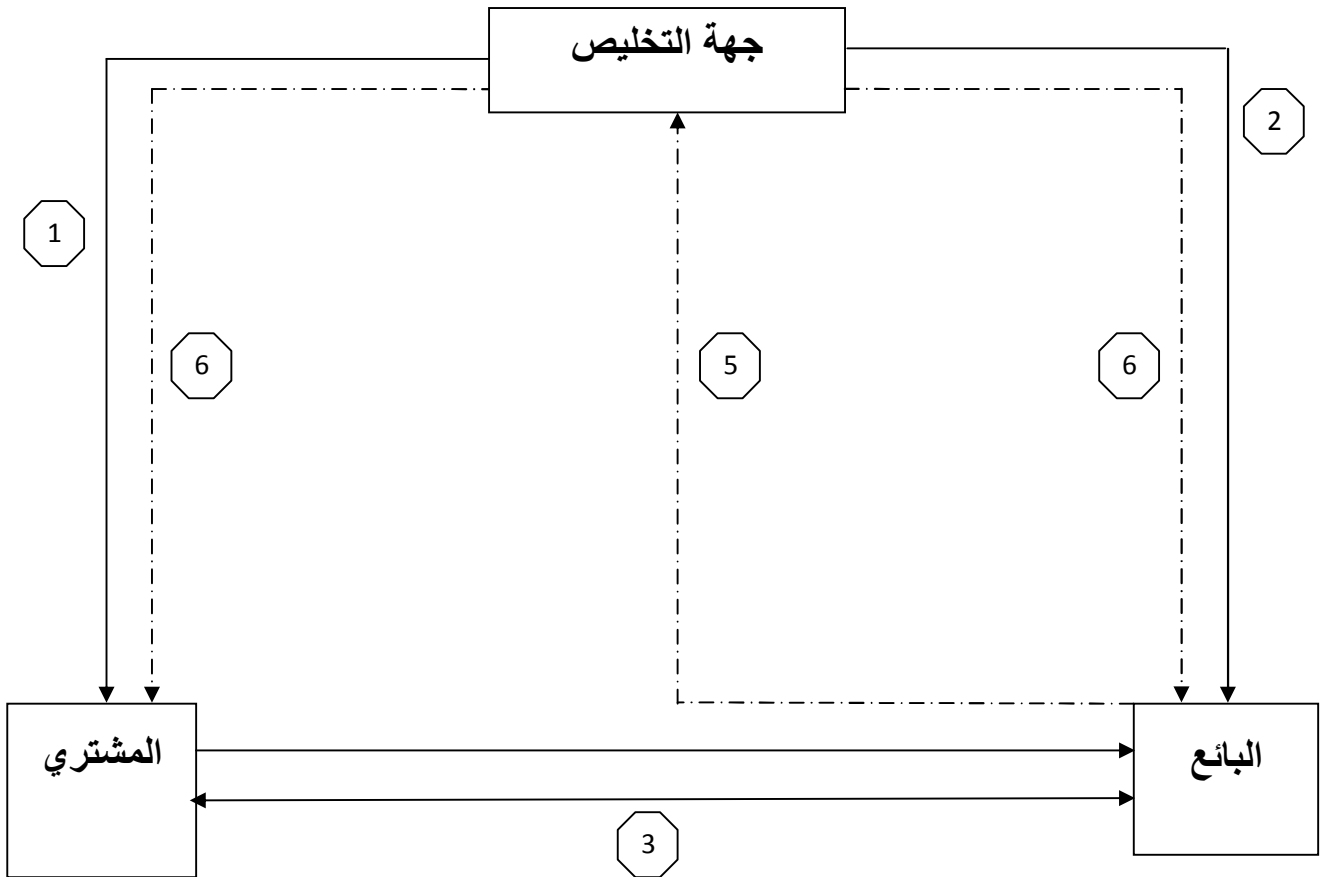
### - بطاقات الصرف البنكي Charge Card

وهي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني لدى البنوك الإلكترونية ويطلق عليها بطاقات الصراف الألي، وتختلف هذه البطاقات عن بطاقات الإئتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من جانب العميل خلال الشهر الذي يتم فيه السحب ونلخص أي أن مدة الإئتمان في هذه البطاقات لا تتجاوز مدتها شهر واحد .

<sup>1</sup> محمد حسن رفاعي العطار، البيع عبر الأنترنت، مرجع سبق ذكره، ص 142، 145.

و الشكل التالي يوضح أهم مراحل التعامل بالشيكات:

الشكل رقم (02-02) مراحل التعامل بالشيكات الإلكترونية



المصدر : محمد عبد الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2003، ص 143.

حيث يوضح الشكل اعلاه ماييلي<sup>1</sup>:

1- إشتراك المشتري لدى جهة التلخيص غالبا البنك ويتم فتح حساب جاري له أو يتم الإنفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد شكل التوقيع الخاص به وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التلخيص.

<sup>1</sup> محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام العالمي الجديد، مرجع سبق ذكره، ص 150 .

- 2- يقوم البائع بالإشتراك أيضا لدى جهة التلخيص التي إشتراك فيها المشتري حيث يتم فتح حساب جاري له أو ربطه مع أي حساب جاري له ويتم تحديد شكل التوقيع الإلكتروني الخاص به في قاعدة البيانات الخاصة بجهة التلخيص.
- 3- يقوم المشتري بإختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع وبعد أن يتم الإتفاق على سعرها.
- 4- يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله عبر البريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.
- 5- يقوم البائع بإستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التلخيص.
- 6- تقوم جهة التلخيص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية حيث يتم الخصم من رصيد المشتري وإضافة إلى رصيد البائع.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

لأنظمة الدفع الإلكترونية مزايا عديدة، وبالرغم من ذلك إلا أنها تشوبها بعض العيوب، نذكرها فيما يلي:<sup>1</sup>

**أولا : المزايا و العيوب بالنسبة لحامل البطاقة :**

نستعرضها في النقاط التالية:

**1-المزايا :** من أهم هذه المزايا ما يلي:

- سهولة و يسر الإستخدام.
- الأمان و تفادي السرقة والضياع.
- توفير فرص الحصول على الإئتمان الجاني لفترة محددة.
- إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

<sup>1</sup>العراي أحلام والعربي نوال، أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص10،11.



### 2- العيوب: و تتمثل في:

- زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
- عدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.

### ثانيا : المزايا والعيوب بالنسبة للتاجر:

وسنفضلها في:

#### 1-المزايا من أهم هذه المزايا ما يلي:

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.
- تسهم في زيادة المبيعات.
- نقل عبء متابعة الزبائن على عاتق البنك والشركات المصدرة .

### 2- العيوب وتتمثل في:

قد تؤدي مخالفة أو عدم إلتزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري .

### ثالثا : المزايا والعيوب بالنسبة لمصدر البطاقة:

من بين المزايا تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات أما عيوبها فقد اختصرت في نقطتين:

- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة.
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### خلاصة الفصل

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية، أصبح الإحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك الغير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الإعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد وكنتيحة لنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والإتصال جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة بإستخدام أنظمة دفع حديثة التي منحت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند إستعمالهم للوسائل التقليدية مختصرة الوقت والمكان وبتكاليف أقل، وتقدم المصارف الإلكترونية خدمات التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الأنترنت على مدار 24 ساعة دون أي عوائق، ولقد أتاحة الصيرفة الإلكترونية خدمات متطورة إستطاعت البنوك من خلالها زيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها كما أثرت على عملاء المصارف عن طريق تحقيق السرعة والفعالية.

## الفصل الثالث:

دور الصيرفة الإلكترونية  
في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر

المبحث الثالث: دراسة حالة **BNA**

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

تمهيد:

نظرا للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي يشهدها العالم بصفة عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة، فإن المصارف الجزائرية تسعى إلى التأقلم مع هذه التغيرات العالمية في ظل الإنفتاح والعولمة، وذلك بتطوير منظومتها المصرفية عن طريق الصيرفة الإلكترونية التي تعتبر من أهم مظاهر الحداثة والعصرنة لأي جهاز مصرفي، والذي يعكس مدى تطور نظام المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، هذا وقد عكفت البنوك الجزائرية وعلى رأسها البنك الوطني الجزائري على تطوير هذا الجانب بإستخدام أنظمة الدفع الحديثة، حيث قمنا في هذا الفصل بتقسيمه إلى المباحث الثلاث الموالية:

- المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
- المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر؛
- المبحث الثالث: دراسة حالة في البنك الوطني الجزائري BNA؛

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

ما يميز الخدمة المصرفية التي يطرحها النظام المصرفي الجزائري أنها خدمة تقليدية ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة لذلك لا بد من التفكير في تحديث للخدمة المصرفية هو تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية حتى يسهل اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر فقد عرف النظام المصرفي الجزائري مؤخرا إدخال بطاقة السحب وبرمجة عدة مشاريع الكترونية الذي ساهمت في تطوير عمليات وخدمات البنوك .

### المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من أهم مظاهر الحداثة و العصرنة لأي جهاز مصرفي الشيء الذي أدى بالبنوك الجزائرية وعلى رأسها بنك الجزائر على تطوير خدماتها، ومن خلال هذا المطلب سنستعرض الواقع الحالي للصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

### أولا : حقيقة الصيرفة الإلكترونية بالمؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية

نظرا للدور الفعال الذي تلعبه المنظومة المصرفية في حلقة التنمية الاقتصادية فكان من واجب السلطات الجزائرية النظر في إعادة هيكلة هاته المنظومة وإيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم أحسن الخدمات وفي أنسب الأوقات حيث تتناسب هاته الخدمات مع ما هو متعارف عليه في المصارف العالمية مثل إستعمال النقود الإلكترونية التي تسهل عمليات التسديد أو الدفع المباشر عبر الأنترنت.<sup>1</sup>

إذ أصبحت الأنترنت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية، بفضل الإتصال المباشر مع العملاء والشركاء الشيء الذي فرض على البنوك الجزائرية ديناميكية أكبر في مجال المنافسة، بالإعتماد على المعرفة بتكنولوجيات التسويق عبر الأنترنت، إذ أن هذه الطريقة في تقديم الخدمات هي أول فرصة تسويقية تسمح بإنشاء علاقة جوارية تمكن من الوصول إلى عميل لم تكن بالإستطاعة الوصول إليه فيما سبق وثانيا هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية الجزائرية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتهما التجارية ومن هذا وذاك.

<sup>1</sup> بن عياد محمد سمير وسمحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية، ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان،

2008، تاريخ الاطلاع في (2017/03/30) على الساعة 15:11 موقع المتاح <https://elbassair.net> ص 177.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

فقد قامت بعض المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والسداد، منتشرة في كل أنحاء التراب الوطني ومع وجود الطلب المتزايد على هاته الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية، شجع مؤسسات المال على مواصلة هاته الخدمات من خلال إستيراد الأنظمة المتعلقة ببعض الخدمات المختلفة والمواصلات وحتى البطاقات البنكية للسحب والدفع.

### ثانيا: المشاكل المتعلقة بتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

- إن النظام المصرفي الجزائري عرف تأخرا فيما يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة وبالتالي البنوك الإلكترونية المولود الجديد للنظام المصرفي لم يستعمل في الأوقات المطلوبة لأسباب مختلفة ستكون موضوع هذا الجزء:<sup>1</sup>
- إنعدام الثقة للزبائن إتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال في وقت سابق.
  - قلة الموارد المالية لإقتناء التجهيزات.
  - عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.
  - هذا النظام الحديث جدا في العالم العصري يتطلب خبراء في الميدان وهذا لم يتوفر في العمال الجزائريين في المصارف.
  - ضعف الثقافة التقنية والوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع.
  - ضعف نظام الأمن المعلوماتي في الجزائر بمعنى وجوب التحكم في الوسائل والتقنيات التأمينية من طرف الخبراء و المختصين.<sup>2</sup>
  - إن هذا النظام الجديد يطرح مشاكل جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم والمراقبة لهذا النظام المالي، وكذا بالنسبة لصياغة وتطبيق سياسة الإقتصاد الكلي.
  - غياب الثقافة المصرفية التي من شأنها أن تشجع العميل على إستعمال البطاقات المصرفية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> رشيد علام، عوائق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة-بريطانيا-غير منشورة)، بريطانيا، 2010، ص 152.

<sup>2</sup> زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة-دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري - (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2009، ص 148.

<sup>3</sup> زقير عادل، عوائق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 152.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### ثالثا: حلول وسبل تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لم تشكل المشاكل والصعوبات المذكورة أعلاه عائقا أمام السلطات الجزائرية في تبني نظام بنكي جديد بل على عكس هذا ما شجعها على البحث عن حلول وسبل من أجل الولوج إلى نظام البنوك الإلكترونية ومن بين هاته الحلول مايلي:

- تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا نقل المعلومات.
- تحسين أنظمة الإتصال والتحويل.
- خلق شبكات بين البنوك من أجل تسهيل عمليات التحويل.
- تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات الصيرفة الإلكترونية وذلك عن طريق الإشهار، الملتقيات أو حتى أيام دراسية.
- تأمين كل الخدمات والتحويلات الإلكترونية ضد كل أعمال القرصنة وحتى أي تحسيس غير مرغوب فيه.
- تكيف أنظمة الدفع والمقاصة والتسوية بين البنوك من حاجيات الإدارات والمؤسسات والأفراد والأخذ بعين الإعتبار متطلبات الإقتصاد الحديث، ولاسيما بترقية الوسائل الإلكترونية الحديثة.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات والقدرات المالية للعملاء بإستخدام الأساليب الحديثة.
- سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة وكذا الإرتقاء بالعنصر البشري الذي يعد من الركائز الأساسية للإرتقاء بالأداء المصرفي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حسين رحيم، تسيير المعارف والإستراتيجيات التسيير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الإقتصاد والمناجنت، عدد 03، تلمسان، الجزائر، 2004، ص 237.

\* SATIM: Société d'Automatisation des transactions interbancaires et de Monétique.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

المطلب الثاني: شركة SATIM\* وإنجازاتها:

قامت البنوك الجزائرية بتبني نظام النقد الإلكتروني تماشياً مع المتغيرات المصرفية العالمية وهذا ما أدى إلى القيام بمجموعة من الإجراءات الضرورية والتي من أهمها إنشاء شركة SATIM والتي قامت بدورها هي الأخرى بإنشاء الشبكة النقدية ما بين البنوك (RMI (Réseaux Monétique Interbancaire) وكذا مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك.

### أولاً: شركة ساتيم SATIM

في إطار الورشة المفتوحة في مجال تطوير الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني يجدر الإشارة إلى الجهود القائمة، سواء المحلية أو مع الشريك الأجنبي من أجل إقامة هذا المشروع وسوف نشير في هذا المطلب إلى شركة ساتيم<sup>1</sup>.

1- **التعريف بالشركة:** أنشئت الشركة في 25-03-1995 على ضوء القانون 103-95 والمتضمن إنشاء الشركة العامة الاقتصادية كشركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ورأس مالها تساهم فيه البنوك الوطنية الثمانية "بنك الجزائر، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة" وذلك بهدف تطوير تسيير المعاملات النقدية ما بين البنوك التجارية وكذا تحسين الخدمة المصرفية، علاوة على زيادة حجم النقود ووضع الموزعات الآلية على مستوى هذه البنوك حيث تتولى هاته الشركة صناعة البطاقة المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دولياً، وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة بموجب عقد تبرمه البنوك المساهمة مع شركة SATIM الذي يحدد إلزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم إضافة إلى عمليات ربط الموزعات الآلية ومصالح (X25-DZ PAC)\* هي نظام اتصال خاص تقوم إدارة البريد والمواصلات بتوفيره وهو يربط الموزعات بالمركز. من شأنها السماح بالقيام بعمليات سحب داخلية كانت أو محولة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسين رحيم، مرجع سبق ذكره، ص 237.

<sup>2</sup> عبد الغاني ربح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة ورقلة، أيام 11-12 مارس 2008، ص 15.

\*X25-DZ PAC : Réseau public Algérien de transmission de données par paquets.

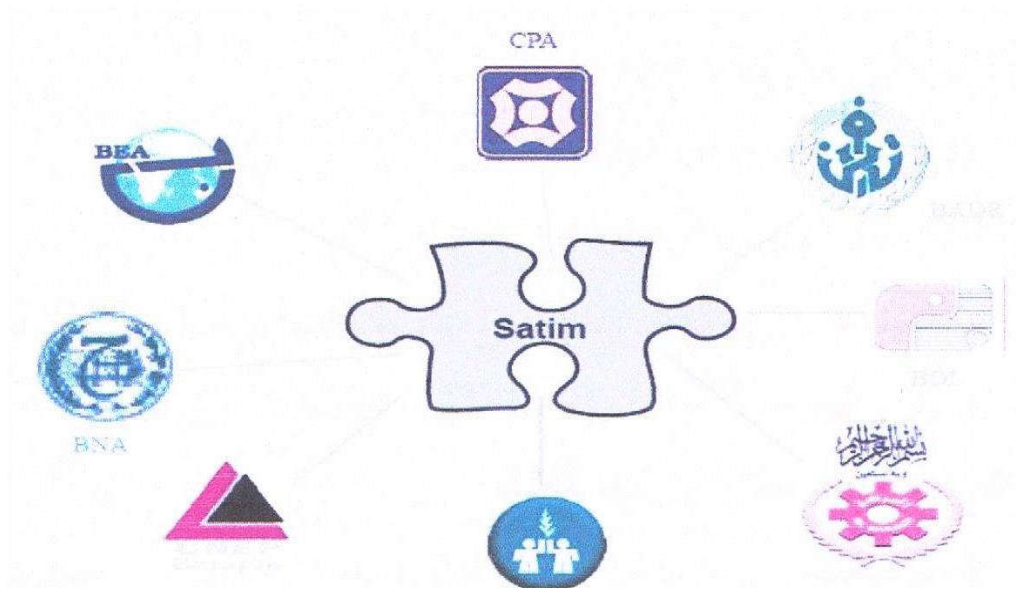


## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

حرصا من الدولة الجزائرية على مواكبة التطورات العالمية في المجال المصرفي، فقد خصصت أكثر من 3.6 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر لهذا الغرض أبرمت اتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 40235 أورو بين SATIM والشركة الفرنسية IDS\* لتزويد عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق (500 موزع) و10000 نهائي نقطة بيع لدى التجار عبر كل التراب الوطني.

والشكل التالي يبين البنوك المساهمة في رأسمال شركة ستيم.

### الشكل (03- 01) البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM



المصدر: الموقع الرسمي لشركة SATIM

### 2- مهام الشركة : تقوم شركة SATIM بالمهام التالية:<sup>1</sup>

- تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المشاركة.
- إجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك .
- تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة.

<sup>1</sup> إبراهيم تومي، النظام المصرفي الجزائري وإتفاقيات بازل-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية اعتماد التجاري، (مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة شلف، غير منشورة)، الجزائر، 2006، ص 38.

\*IDS : Ingenico Data System

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

- ترقية التكنولوجيات في المجال البنكي.
- تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك.

### 3- أهداف شركة SATIM

تعمل الشركة على تطبيق برنامج متكامل لتحديث نظام الدفع باستخدام بطاقات متعلقة بالسحب والدفع ما بين البنوك وذلك من أجل:<sup>1</sup>

- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية وبالخصوص البطاقة البنكية بإتباع أحدث التكنولوجيات.
- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك التي يتم إنشاؤها من خلال متابعة سيرها وضمان صيانتها.
- إجراء عمليات المقاصة المتعلقة بعمليات السحب بين البنوك.
- المساهمة في عمليات الإشهار والدعاية لاستخدام البطاقة وكذلك المشاركة في وضع الأهداف والمبادئ المتعلقة باستخدامها.

### ثانيا: أهم إنجازات شركة ساتيم SATIM

قامت الشركة منذ إنشائها بعدة إضافات ساهمت في وضع الصيرفة الإلكترونية في المسار الصحيح وهذا من خلال إنجاز:

### 1- الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI\*

قامت شركة ساتيم عام 1996 بإعداد مشروع إيجاد حل للنقد ما بين البنوك، حيث تحققت هذه الخطوة في أولى مراحلها سنة 1997 وذلك بإعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك الجزائرية.

**1-1 التعريف بالشبكة النقدية ما بين البنوك:** إن الشبكة النقدية ما بين البنوك هي تلك الشبكة التي لا توفر إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقة البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، و بالتالي أصبح بإمكان البنوك المحلية والأجنبية تقديم خدمة السحب الآلي للأموال وذلك باستخدام الموزع الأتوماتيكي للنقود وهذا معناه أن RMI تضمنت حضيرة الموزعات الآلية النقدية DAB التي تتوزع على كامل الشبكات البنكية والبريدية .

<sup>1</sup> بلحيرش عائشة وبولحية إبتسام، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات البنكية ومردوديتها - دراسة حالة BARD-BEA

BNA، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2016، ص 53.

\* RMI :Réseau Monétique Interbancaire.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

**1-2: مهام شبكة RMI:** إن قيام شركة ساتيم بإنشاء شبكة النقد الآلي وذلك بهدف تحقيق جملة من

الأهداف حيث خولت لهاته الشبكة مجموعة من المهام والتي تتمثل في الآتي:

- تأمين الوظيفة البنكية لكل التعاملات الخاصة بعمليات السحب أو الدفع التي تتم على شبكة النقد الآلي البنكي لكل حاملي البطاقات البنكية للبنوك المنخرطة في هذه الشبكة.
- تسيير طلبات التراخيص بالسحب من الموزعات الآلية DAB (الموزع الآلي للأوراق).
- إدماج الأجهزة الآلية للبنوك ضمن الشبكة من أجل تمكين زبائنهم من استخدام البطاقات للسحب
- تحويل كل المعطيات المتعلقة بإستخدام بطاقات السحب لإجراء المقاصة ما بين البنوك.
- مراقبة البطاقات المزورة وكشف حاملي البطاقة إذا ما كانوا ضمن القائمة السوداء.<sup>1</sup>

**1-3 شروط الإنضمام إلى الشبكة النقدية:** إن الإنضمام إلى الشبكة النقدية ما بين البنوك يتطلب الشروط

التالية:<sup>2</sup>

- إمضاء إتفاقية مشتركة ما بين البنوك .
- إمضاء عقد للتعاون المرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشبكة.
- إحترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة(تسيير سجل حاملي البطاقات).

**1-4 أهداف الشبكة النقدية:** للشبكة النقدية ما بين البنوك هدفين أساسيين يتمثلان في:

- تسهيل العمليات البنكية.
- ضمان الأمان في التعاملات.

### 2- مركز المعالجة النقدية ما بين المصارف

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف و تعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة في وظيفة السحب ،حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة

<sup>1</sup> عامر بشير، تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، سنة 2006، ص 168.

<sup>2</sup> محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، غير منشورة)، الجزائر، 2006، ص 127.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للإعتراض على البطاقات الضائعة والمزورة، فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، حيث أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يتم بالرجوع فيه كما أن على الساعة الصفر يقوم هذا المركز بمعالجة كل الصفقات التي تم القيام بها في اليوم ذاته ليتم تنظيمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المصرف وجميع المصارف المشاركة وتسجل العمليات لدى جميع المصارف ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر

عرفت البطاقات البنكية ومنها بطاقات الدفع تطورا ملحوظا، خاصة بعد إستحداث نظام المقاصة الإلكترونية و تعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية و بريد الجزائر.

### أولا: حقيقة البطاقات البنكية العالمية في الجزائر

إن الهدف من اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز ولذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الإستعمال ويكمن الهدف الأخر في خلق نموذج موحد لإستعمالها (خط إلكتروني+دفع إلكتروني) ووسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحامل البطاقة الذكية وبها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة، فضلا عن تزويد موزعات ومعدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع الدليل الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار والعاملين ومعالجة قضايا عدم التسديد والنزاعات المختلفة، وبعد هذه التهيئة الواسعة ورسم الهدف المنشود، تقوم شركة ساتيم بالإشراف على العملية التقنية وذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بهدف ضمان المبادلات مع جهاز الموزع و جهاز المعلومات لمختلف المصارف<sup>2</sup>، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة أن تصحب هاته العملية ببرنامج حملة إعلامية تحسيسية موسعة ومكثفة وتكوين مهني وتطبيقي حتى تساعد على

<sup>1</sup> بلحيرش عائشة وبولحية إبتسام، مرجع سبق ذكره، ص 54.

<sup>2</sup> بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بليدة، غير منشورة)،

الجزائر، ص ص 174، 175.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

تحقيق هذا المشروع، لتقوم بعد ذلك شركة ساتيم مع جميع المصارف المنخرطة إلى الإنضمام إلى شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقات مثل MASTER CARD و VISA CARD القابلة للإستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعمليتي الدفع والسحب.

وكما سبق وأن ذكرنا الإجراءات التي قامت بها الجزائر على تحقيقها بصورة كاملة وشاملة ولكن نستطيع القول أنها تسير على خطوات منتظمة ومتباطئة من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، وذلك بإصدار أول البطاقات المختلفة مثل بطاقة Visa من خلال إنخراط القرض الشعبي الجزائري سنة 1989 في شبكة فيزا كعنصر أساسي مصدر وقابل للتعامل بهذه البطاقة، حيث إنخراط هذا البنك في شبكة Master Card كعنصر قابل فقط للتعامل بهذه البطاقة دون إصدارها سنة 1990، ليقوم بنك الجزائر الخارجي بعد ذلك بالقيام بنفس الترتيبات حيث يعتبر ثاني بنك جزائري يقدم خدمة البطاقات الدولية<sup>1</sup>.

### ثانيا: أنواع البطاقات البنكية في الجزائر

إن التعدد والإختلاف الذي تعرفه البطاقات الإلكترونية في الجزائر يعود إلى الهيئة التي تقوم بإصدار مل هاته البطاقات فمثلا هناك البطاقة البنكية وبطاقة البريد الجزائري.

#### 1- البطاقة النقدية ما بين البنوك CIB\* ومميزاتها

كانت بداية فكرة إنطلاق نظام السحب ما بين البنوك كانت سنة 1998، وفي سنة 2007 تم تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.<sup>2</sup> وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، و في هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق

<sup>1</sup> بورزوق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA- (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2008، ص 177.

<sup>2</sup> سماح شعبور ومصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - واقع و تحديات - (دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات ماستر أكاديمي (ل م د)، في العلوم التجارية، تخصص: تمويل مصرفي، جامعة العربي تبسي، تبسة، غير منشورة، 2016، ص ص 73، 72.

\*CIB : Carte Interbancaire.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية.

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطن. يتم التعرف عليها البنوك بالشعار CIB وشعار باسم البنك المصدر، تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الإيداع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... إلخ، ونجد في هذه البطاقة نوعين:

أ- **البطاقة الكلاسيكية La Carte Classique**: هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداحيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل.

ب- **البطاقة الذهبية La Carte Gold**: 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 مرتفعا نسبيا، وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه الطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### الشكل (02-03) يبين أنواع بطاقات CIB



المصدر: البنك الوطني الجزائري

- مميزات البطاقة CIB: تتميز هذه البطاقة بما يلي:<sup>1</sup>
- سهولة الإستعمال.
- توفر الضمان والأمان المدعم في كونها بطاقة ذكية.
- ربح الوقت وسرعة إنجازها للعمليات الخاصة بالسحب والتسديد الذي يؤدي إلى ربح الوقت.

### 2- بطاقة السحب الجاري CCP\* ومميزاتها

هي بطاقة مغطنة تسمح لصاحبها بإجراء عمليات السحب انطلاقا من الشبايك الآلية GAB وتكون بدون مقابل في عامها الأول فقط موجهة لكل زبون لديه حساب جاري، ولها مدة صلاحية أي أنها تتجدد كل سنتين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سماح شعيبور، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص 73.

\* CCP : Centre du cheque postaux

<sup>2</sup> إشر سميرة، آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية، في العلوم التجارية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2016، ص 88.



## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

---

توفر هاته الأخيرة باقة من الخدمات المتنوعة وهي كالآتي:

- التأكد من صحة البيانات الخاصة بالزبون على مستوى شبائيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية.
- سحب النقود من أجهزة الشباك الآلي البنكي ( Guichet Automatique Bancaire ) GAB وموزع الآلي للبطاقات (Distributeur automatique de billets) DAB لبريد الجزائر.
- الإطلاع على الرصيد.
- الإشتراك والتحميل الإلكتروني للخط الهاتفية المسبق الدفع من خلال الحساب البريدي الجاري.



## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر

إن الجزائر وفي ظل تباينها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت بالإعتماد على مجموعة من أنظمة تسوية حديثة التي تأمن للزبائن تحريك وتسريع لدفعاتهم، فهي تمثل ذلك البديل الأمثل للوسائل التقليدية التي تتطلب وقت وتكلفة أكبر لإتمام التسويات والمعاملات.

المطلب الأول: نظام SWIFT\*

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري، لاسيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظم الدفع الإلكترونية متطورة منها نظام سويفت.

أولا- نظام سويفت في الجزائر:

إن نظام سويفت هو النظام المركزي العالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونيا وذلك بإعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى سويفت كود، حيث يمكن للعميل عن طريق هذا النظام إجراء حوالات لجميع دول العالم على أن تصل لحساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية. وفي 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 ديسمبر 1991 بإستعمال موزع مزود ببرنامج نظام سويفت ويستعمل البنك الخارجي الجزائري حاليا مجموعة برامج ثانوية لنظام سويفت وعلى هذا فإن البنك الخارجي إنتقل من نظام سويفت إلى نظام SWIFT NET وهذا من أجل إستعمال التكنولوجيا الجديدة من أجل تجنب أي تأخير سوف يطرأ على شبكات النظام الذي يعتبر الوسيلة الأكثر موثوقية في الإتصالات ما بين البنوك عبر العالم.<sup>1</sup>

\*SWIFT: Society For World Wide Interbank Financial and Telecompensation

<sup>1</sup> مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية، تيارت، 2015، ص 89.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### ثانيا- كيفية عمل نظام سويفت

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.<sup>1</sup>

### ثالثا- أهم مزايا نظام سويفت

- سرعة إنجاز الحوالات و وصولها إلى المستفيدين و توفير عنصر الأمان (security).
- أقل كلفة بالنسبة للبنك من أساليب التحويل الأخرى.
- النظام يعمل على مدار 24 ساعة.
- وسيلة مضمونة وأمنة لإستقبال الأموال وإرسالها عالميا، لا يوجد حد أعلى لقيمة الحوالة، يتم إصدار الحوالات بجميع العملات الأجنبية، سرعة إصدار الحوالة دوريا بموجب تعليمات ثابتة على حساب العميل.
- وتجدر الإشارة إلى أن المقر الرئيسي لشبكة سويفت العالمية يقع في بلجيكا وحسب آخر إحصائية صادرة عنها فقد تجاوز عدد المؤسسات المالية والبنوك المشاركة فيها إلى 7650 مشتركا ذلك حتى نهاية 2004 موزعين على أكثر من 200 دولة حول العالم وبناء على هذا النمو الكبير قامت الشركة مؤخرا بإجراء تخفيض على أسعار الرسائل المتبادلة بين المشتركين إلى ما يزيد عن 70% وذلك خلال العشر السنوات الأخيرة.<sup>2</sup>
- كما يهدف نظام SWIFT إلى توفير برنامج لضمان تبادل مأمون لمستندات التجارة الإلكترونية عن طريق تطبيق مركزي للبيانات، وتأسس هذا المشروع من طرف جمعية الإتصالات المالية بين البنوك على مستوى العالم (SWIFT) وهي تعاونية تمتلكها البنوك وتتولى المسؤولية عن المراسلات المتعلقة بالدفع فيما بين البنوك، وشارك في تأسيس هذا المشروع نادي النقل المباشر وهو شركة تأمين مباشر تبادلي تمثل الناقلين ووكلاء الشحن

<sup>1</sup> مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية، مرجع سبق ذكره، ص 89 .

<sup>2</sup> بلحيرش عائشة وبولحية إيتسام، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات البنكية ومردوديتها، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2016، ص 72، 70.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

ومتعهدي المحطات النهائية وسلطات الموانئ، وظهر نظام SWIFT إلى الوجود كمبادرة متعددة الصناعات عام 1992، وتلقى في مراحله الأولى بعض التمويل من الاتحاد الأوروبي.

يوفر نظام سويفت برنامجا أساسيا يمكن المستعملين من إرسال المعلومات إلى مستعملين آخرين بطريقة سرية وغير معرفة، ويشغل هذا النظام بوضع ترقيم رقمي للمستعمل على كل رسالة توجه إليه، ومهما كان نوع الرسالة فتعتبر رسالة أصلية وبالتالي تمكن من نقل الحقوق. والهدف من خدمة سويفت هو توفير وثيقة تأمين من المسؤولية لحماية الصفقات الأساسية للمستعملين وضمان الثقة في عمليات النظام.<sup>1</sup>

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة.

قد تجسدت عملية تحديث الهياكل القاعدية التقليدية والمادية للمصارف وتعزيزها منذ عام 2006 وذلك بوضع نظام للتسويات والتسديد الفوري، في وقت قياسي للمبالغ الكبيرة وهو نظام ARTS وكذا نظام آخر للإعلام والمقاصة الآلية للتسديد ألا وهو نظام ATCI.

### أولا: نظام التسوية الفورية الإجمالية

من أهم ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة في الجزائر نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة.

#### 1- تعريف نظام ARTS\*

يعد نظام آر تس من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك وهو نظام جديد للدفع، كما أنه يهدف لتحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دوليا ب (RTGS) إذ يتميز هذا النظام بعدة مفاهيم على المستوى الدولي من بينها:<sup>2</sup>

- نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي .

<sup>1</sup> بلحيرش عائشة وبولحية إبتسام، مرجع سبق ذكره ص 72 .

<sup>2</sup> زغدار أحمد وحيمدي كلتوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة، 2015، ص 10.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

- كما 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.
- نظام أرتس هو نظام دفع بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها 10 ملايين دينار ويسمح بتنفيذ أوامر التحويل في الوقت الحقيقي دون فترة السماح .
- كما عرف المشرع الجزائري أو بالأحرى الهيئة المنظمة لهذا النظام ألا وهو بنك الجزائر الذي وضع قانون للنظام أرتس المسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS)، على أنه: "نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام.

يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام ARTS حيث يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، وتلك الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، وبعد التأكد الألي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات، الأولوية الأولى عمليات بنك الجزائر، الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة، الأولوية الثالثة: أوامر مسجلة بطبيعتها.<sup>1</sup>

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعية فيها، فبمجرد قبولها من طرف نظام ARTS لا يمكن إلغاؤها لاحقاً، كي تكون التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة، والذي يعمل على النحو التالي:<sup>2</sup>

- من الساعة 08:30 صباحاً معالجة العمليات "بنك الجزائر" عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف.
- التاسعة والنصف صباحاً بدء المبادلات.
- منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة.
- الساعة الثالثة: وقف المبادلة.

<sup>1</sup> عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية " بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية "، بدون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 148 .

<sup>2</sup> عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 149، 150.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

- من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الإنتظار.
- الساعة الرابعة إختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات وإستخدام حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

### 2- أهداف نظام التسوية الفورية الإجمالية ATRS

يهدف مشروع تحديث وعصرنة نظام الدفع إلى:

- وضع بنية أساسية ذات فعالية كبيرة في معالجة العمليات ما بين البنوك والسوق المالي، وخاصة تطوير نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة .
- تطوير معايير ومقاييس النظام المستقبلي لتعويض التحويلات ذات المبالغ الصغيرة .
- تحديث وعصرنة نظام المعلومات لبنك الجزائر كعنصر ضروري من أجل فعالية الرقابة المصرفية، وحسن تسيير وإدارة السياسة النقدية.
- تقوية بنية الإتصالات بين بنك الجزائر ومختلف البنوك والمؤسسات المالية، لتسهيل المبادلات وتبادل المعلومات.
- الوصول إلى نظام دفع وتحويل المعلومات والأموال بطريقة سريعة وفعالة وآمنة.

### ثانيا : نظام المقاصة الإلكترونية

في إطار توجه بنك الجزائر المركزي نحو تفعيل الإستفادة من التطورات الكبيرة في مجال التكنولوجيا البنكية أصدر بنك الجزائر قانون 05-06 المؤرخ بتاريخ 15 ديسمبر 2005، والمتضمن لمقاصة الصكوك ومختلف وسائل الدفع .

### 1- تعريف ATCI\*

تأسس نظام المقاصة الإلكترونية عام 1960 ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف لدولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب

\* ATCI : Alegria Télé Compensation Interbancaire

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

العمل إلى حساب الموظفين، أو دفعات المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع إلتزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء أو الغاز... الخ.<sup>1</sup>

هو نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالإعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة بنك الجزائر.

إن نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات المالية فيما بين البنوك والمؤسسات التي تتم عن طريق الشيكات، الأوراق التجارية، التحويلات وعمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك بإستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية SCANNERS والبرمجيات المختلفة ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفقا للمعايير الدولية والهدف من هذا النظام التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، حيث أن هذا النظام يسير من طرف مركز المقاصة بين المصارف.<sup>2</sup>

كما تعرف المقاصة الإلكترونية على أنها عبارة عن عملية تبادل المعلومات بوسائل إلكترونية حديثة ومتخصصة، بالإضافة إلى تحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.<sup>3</sup>

إن الهدف من هذا النظام هو القيام بمختلف عمليات التحويل بشكل أوتوماتيكي، وريح الوقت والتكاليف وذلك بالإنتقال من الصفة الغير المادية، كما أن هذا الأخير لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن (1) مليون دج، ويجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مفتاح صالح ومعاري فريدة، المؤتمر العالمي الخامس كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الجزائر، ص 14.

<sup>2</sup> نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الإقتصادي -دراسة حالة الجزائر- (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، غير منشورة) الجزائر، 2011، ص 148.

<sup>3</sup> بلعاش ميادة وبن سماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014، الجزائر، ص 72.

<sup>4</sup> المادة الثانية من الأمر رقم 05-60 المتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، بتاريخ 23 أبريل 2006.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### 2- المؤسسات المشاركة في هذا النظام

دخل نظام ATCI الذي يعتمد على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 وهو أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 وكان ذلك بإشتراك كل من البنك الجزائري وكل البنوك، إتصالات الجزائر، بريد الجزائر، شركة SATIM، جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF:

(Agence des banques et des entreprises financières)

مع كل فروعها ومكائنها عبر التراب الوطني.

إن الجدير بالذكر فيما يخص هذا النظام، هو أن الجزائر وموجب التنظيم 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 المشاركين 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 المشاركين فيها بكافة وسائل الدفع التقليدية الإلكترونية ويتم ذلك في مقر الغرفة وبحضور ممثل لكل عضو معني بالعملية التحويلية".<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف وأبعاد تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

بعد مرحلة التشخيص والدراسات، قام بنك الجزائر والمصارف العاملة في الساحة بعزم اعتبارا من سنة 2003 بتنمية وتحديث أنظمة الدفع، وذلك إنسجاما مع التوجيهات الحكومية، وكان الهدف هو إنشاء نظامين حديثين فعالين للدفع بين المصارف يتمثلان في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبلغ الكبيرة والدفع المستعجل ونظام للدفع الخاص بالمبالغ الصغيرة. وتتمثل أدائية هذين النظامين في ضمان تحويل الأموال بصفة فعالة ومضمونة وسريعة ومؤمنة، وذلك بالإخراط في التوصيات العالمية حول أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسويات الدولية.

<sup>1</sup> مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية و انعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غير منشورة)، الجزائر، 2014، ص 69.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### أولاً : أهداف تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

ترمي الأهداف المخولة لتحديث أنظمة الدفع إلى تحسن الخدمات المصرفية الأساسية لصالح الزبائن وترك آثار عمليات الدفع من أولها إلى آخرها وتحسين قنوات إنتقال آثار السياسة النقدية، وينصرف تحقيق هذه الأهداف إلى تحقيق الخطوات التالية:<sup>1</sup>

- تكيف أنظمة الدفع والمقاصة والتسوية بين المصارف مع حاجيات الإدارات والمؤسسات والأفراد والأخذ بعين الإعتبار متطلبات الإقتصاد الحديث ولا سيما بتنمية و ترقية الوسائل الإلكترونية الجديدة.
- تقليص أجال الدفع خصوصاً بالنسبة للمعاملات خارج الساحة.
- ترشيد وتحسين إجراءات وآليات تحصيل وسائل الدفع القائمة على أداة ورقية مثل الشيكات والسند لأمر.
- تشجيع تنمية وسائل الدفع الإلكترونية خصوصاً البطاقة، التحويل والإقتطاع الأوتوماتيكي.
- تخفيض التكلفة الإجمالية لتسيير المدفوعات وكذلك تكلفة السيولة الموجودة في حسابات التسوية في المصارف.

- إدخال المعايير الدولية في مجال تسيير مخاطر السيولة ومخاطر القروض والحماية ضد المخاطر النظامية خاصة في نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة .
- دعم فعالية أمن المبادلات.
- دعم فعالية السياسة النقدية.

### ثانياً: أبعاد تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

تؤدي الأهداف السابقة الخاصة بتحديث أنظمة الدفع إلى تحقيق مجموعة من الأبعاد تتمثل في:<sup>2</sup>

- تنمية معايير ومقاييس المدفوعات التي تعتبر شرطاً سبقاً لتحديث المدفوعات صغيرة الحجم.
- تحديث نظام المعلومات الخاصة ببنك الجزائر كمكمل ضروري وداعم لأنظمة الدفع ومعالجة عمليات السياسة النقدية.

<sup>1</sup> عايدة عيبر لعبيدي، تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة ماستر كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 316 .

<sup>2</sup> عايدة عيبر بلعبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 317 .



## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

---

- دعم الهياكل الأساسية للإتصال الإلكتروني بين بنك الجزائر والمقر الإجتماعي لكل بنك، و بريد الجزائر والخزينة العمومية و الوديع المركزي .
- تسهل هذه الشبكة الخاصة ببنك الجزائر إنتقال المبادلات ومعالجة عمليات الدفع من أولها إلى آخرها ويتعلق الأمر بإنشاء نظام موثوق به ومؤمن للإرسال .
- وضع هياكل أساسية تسمح بتحسين فعالية معالجة العمليات بين المصارف والسوق المالية.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### المبحث الثالث: دراسة ميدانية BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك الرائدة على المستوى الوطني فهو يحتل موقعا متميزا ضمن الهيكل المصرفي الجزائري و ذلك لما يشهده من تحولات هيكلية و تطورات هامة في أعماله ونشاطاته إضافة إلى قيامه بإدخال تحسينات جوهرية على خدماته التي يقدمها .

### المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

في الفترة الإشتراكية التي كانت تحكم الإقتصاد الجزائري وغداة الإستقلال كان عدد البنوك لا يتعدى 20 بنك مما أحدث عدة عراقيل أمام هذه المؤسسات البنكية فإضطرت السلطات العمومية الجزائرية إلى إجراء تنظيم النظام البنكي في سنة 1986 قصد جعلها تتساير والإقتصاد الوطني .

### أولا : نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري BNA

ويمكن التطرق إلى تقديم البنك الوطني من خلال نشأته وتعريفه:

#### 1-1- نشأة البنك الوطني الجزائري BNA

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-155 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية، ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.<sup>1</sup>

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أدخلت بعض الشيء بمفهوم شركة الوطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5% ويمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشارنا إليه أعلاه.

وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فإن جميع البنك يسير من قبل مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة أجل وتمويل مختلف حاجيات

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

الإستغلال والإستثمارات لجميع أعوان الإقتصاد لجميع القطاعات الإقتصادية كالتجارة، الصناعة، الزراعة... الخ كما أنها إستخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كبنك تجاري إلا أنه كانت له حق الإمتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي و القروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية إقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسيير وفقا للقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 وقانون 119-88 ل 21 جوان 1988 وقانون 117-88 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري .

وبقية تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالإختصار ب و ج وبقي المقر الإجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شي غيفارة وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من بالتسجيل الرسمي بالسجل التجاري .

### 1-2- تعريف البنك الوطني الجزائري: ( بطاقة تعريفية بوكالة تيارت 540)

هو بنك تجاري تأسس في 13 جوان 1966 بموجب القرار 66-155 و هو عبارة عن شركة مساهمة برأسمال إجتماعي 1000000000 دج وتطور إلى أن صار يقدر بحوالي 8000000000 دج هو بنك ودائع وإستثمارات المنشآت المالية والوطنية وهو متخصص في تمويل مؤسسات القطاع الصناعي والتجاري.<sup>1</sup>

سيتم تناول تقديم الوكالة تيارت 540 كنموذج عن البنك الوطني الجزائري:

#### أ. تقديم وكالة تيارت :

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الإستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الإنتصار

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540 .

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

لمدينة تيارت تضم حوالي 26 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:

الجدول رقم (01-03): توزيع موظفي وكالة تيارت

Directeur d'agence	01	المدير
Directeur adjoint	01	المدير المساعد
Chef service	02	رؤساء المصلحة
Chef de section	04	رؤساء الأقسام
Charge d'étude	10	مكلفون بالدراسة
Guichier	02	أعوان الشبايبك
Agent de securite	04	أعوان الأمن
Femme de ménage	02	عمال النظافة
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: مقدمة من البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540.

ب. ثانيا : مهام و وظائف البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-

تتكلف وكالة تيارت 540 بعدة مهام وأعمال فيما يخص عملية الصرف، عملية القرض وغيرها من

المهام التي نلخصها فيما يلي:<sup>1</sup>

- إقراض البنك المنشآت الصناعية والخاصة.
- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي والتجاري وكذا الخاص.
- المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية.
- تمويل الإستثمارات الإنتاجية.
- قبول الودائع.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540 .

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

- تنفيذ كل ما يتعلق بضمان عمليات القروض.
- إستلام تحويل السندات وتغطية كل التحويلات، الصكوك، الفواتير والوثائق التجارية والمالية.
- التعاقد ومنح القروض والسلفات، المنح بالرهن الحيازي.
- تلعب دور الوسيط الإكتتاب، شراء وبيع المستندات العمومية والأسهم.
- تنفيذ العمليات المالية مع الخارج .
- تحصيل القروض المستندية وضمان حسن التنفيذ والتسديد.
- تمويل المؤسسات كبيرة الحجم، متوسطة الحجم والصغيرة.
- إصدار الديون و الإلتزامات .
- كراء خزائن من أجل المعادن النفيسة و الوثائق .

### ج. الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-

تتألف الوكالة من عدة أقسام نوضحها كما يلي:<sup>1</sup>

1-الإدارة العامة: وهي مكونة من: المدير العام والمدير المساعد.

2-قسم النشاط الإداري: هو تحت إشراف المدير مباشرة ويشمل بدوره:

المستغل الرئيسي، المكلفون بالدراسات، عملاء إستيلاء المال، معلومات تجارية، أهداف الإستغلال المراقبة القرض.

3- قسم دراسة وتحليل الأخطاء :

وتتضمن كل من الخلايا 1-2-3. المكلفون بالدراسات، المكلفون بالدراسات حسب الوظيفة، وحجم فعالية الفرع.

4- قسم السكرتارية:

ويشمل عدة فروع: رئيس المصلحة أو الفرع / فرع المنازعات القانونية / فرع حافظة الأوراق التجارية. وهذا القسم يشرف عليه المدير المساعد مباشرة كما يمكن للمدير العام التدخل في حالة اللزوم.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري ، وكالة تيارت 540 .

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### 5- قسم العمليات على الصندوق:

وله أيضا فروع خاصة به: رئيس المصلحة أو القسم / فرع الشيكات / فرع الواردات / فرع تحويل الأموال / فرع المقايضة والديون / فرع الأيام المحاسبية / الإحصاء و التحقيق. و المدير العام هو المشرف المباشر على هذا القسم.

### 6- قسم العمليات التجارية الخارجية:

ويشمل مصلحة وفرعين هما: مصلحة التوظيف والحسابات بالعملة الصعبة، فرع التحويل والتصرف للعملة، دفع الإعتمادات المستندية.

### 7- قسم الصندوق الرئيسي:

ويشمل رئيس المصلحة أو القسم، المكلف بالصندوق الرئيسي (الدينار الجزائري)، المكلف بالصندوق الرئيسي (العملة الصعبة)، المكلف بالصندوق مرافق الحراسة، سائق السيارات المدرعة والمدير هو المشرف على هذا القسم.

### 8- أمانة المدير:

مكتب التوجيه، العمل على التلكس، مجمع الهاتف الرئيسي، عمال البنك.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

ثالثا : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-

الشكل رقم ( 03-03 ) : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت -540-



المصدر: وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري ، وكالة تيارت-540-

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

المطلب الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية والخدمات المقدمة في البنك الوطني الجزائري BNA تعتبر أنظمة الدفع المقدمة في البنك الوطني الجزائري -540- وكالة تيارت سنحاول التطرق إليها وهي كما يلي:

### أولا : البطاقات البنكية

لدى البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت - بطاقة بنكية واحدة وهي: بطاقة CIB هي وسيلة دفع إلكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب والدفع على مستوى الشباييك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري وكذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات والآليات النقدية، وعندما يعطى للزبون الباقة البنكية CIB تعطى معها عقد المعلومات بالإضافة إلى كلمة السر وتعد البطاقات البنكية من أهم صور التحديث وسائل الدفع، ومظهرا من مظاهر تطور شكل النقود ونوعيتها واتسع استخدامها على نوعين ذهبية وكلاسيكية و التكتل التالي يوضح صورة لهاته البطاقات، ومن خصائص البطاقة البنكية لدى البنك الوطني الجزائري تمنح مجانا بمجرد فتح حساب بنكي ويمنح رمز شخصي وسري لإضفاء الأمان لعمليات الزبائن.

ومن بين الامتيازات التي توفرها هذه البطاقة هي:  
أ. بساطة في الإستعمال.

ب. سيولة دائمة لأموالكم 24/24 سا و 7/7 أيام على مستوى كل الشباييك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري.

ج. أمان أقصى (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية ورمز سري وشخصي).  
د. إقتصاد للوقت وراحة أكبر.

الشكل رقم (03-04) بطاقات CIB



المصدر: البنك الوطني الجزائري



## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### توزيع البطاقات من فترة 2012-2016

#### الجدول رقم (02-03) توزيع البطاقات سنة 2012-2016

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
سنة 2012	23	45	55	68	35	25	40	18	10	30	15	27	391
سنة 2013	5	16	35	48	80	91	100	120	200	300	450	455	1490
سنة 2014	100	150	200	98	90	80	85	100	55	70	88	100	2208
سنة 2015	190	420	250	400	350	180	150	4	50	60	55	70	2219
سنة 2016	19	15	25	40	30	10	15	4	50	60	55	70	393
المجموع	337	646	565	654	585	386	390	246	275	520	663	722	6710

**المصدر:** تم إعداد الجدول أعلاه بناء على تقارير مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري على الساعة 15:00 بتاريخ 2017/04/09. من خلال الجدول أعلاه يتبين أن التوزيع بطاقات CIB تزايدت مابين فترتي 2012 و 2015 وهذا راجع إلى الامتيازات التي توفرها هذه البطاقة لزيائنها والمتمثلة في بساطة الاستعمال واقتصاد للوقت وراحة أكبر بينما سجلنا سنة 2016 انخفاض في التعامل بها وهذا راجع إلى نقص الوعي لدى بعض فئات المجتمع الجزائري لأهمية استعمال هذه البطاقة.

#### الجدول رقم (03-03) توزيع البطاقات خلال الثلاثي الأول من سنة 2017

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	المجموع
عدد البطاقات المستغلة	300	250	100	650
عدد البطاقات في المخزن	120	200	108	428
عدد البطاقات الملغاة	10	05	05	20
عدد البطاقات المحجوزة	15	15	08	38
المجموع	445	470	210	1136

**المصدر:** تم إعداد الجدول أعلاه بناء على تقارير مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري على الساعة 15:30 بتاريخ 2017/04/09. خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 تزايد الاهتمام بالبطاقات البنكية (CIB) مقارنة بالسنوات السابقة وهذا راجع إلى تحفيزات وتسهيلات واتساع نسبة التعامل بهذه البطاقة لبقية فئات المجتمع.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### ثانيا: أنظمة الدفع

يقوم البنك الوطني الجزائري باستعمال أنظمة الدفع التالية:

#### 1- المقاصة الإلكترونية (ATCI (Algerie Tele Componsation Inter Bancaire

إن المقاصة الإلكترونية التي يعمل بها البنك الوطني الجزائري -وكالة تيارت 540- من تسوية الشيكات والتحويلات المالية التي تقل قيمتها عن 1000000 دج إلى غيرها، ونجد أن كل العمليات التي تتم بواسطة المقاصة الإلكترونية تتم في الصباح الباكر أو مساء ويتم الدفع من طرف من الزبون على العملية التي يقوم بها شيك بقيمته 14000 دج، ويتم دفع مبلغ مالي قدره 25000 دج عندما لم يتوفر المبلغ اللازم في الفترة المحددة مسبقا.

#### 2- نظام التسوية الفورية: (RTGS (Real Time Groossattelement System

هي عبارة عن نظام تحويل الأموال سواء كانت هذه الأموال صادرة أو واردة المبلغ أكبر من 1000000 دج، تخضع هذه العملية لنظام التسوية الفورية الذي يعتبر نظام منفصل تماما عن نظام المقاصة الإلكترونية وهو يستغرق مدة زمنية طويلة في المعاملة البنكية من 15 يوم إلى 20 يوم مثلا:

زبون مدين من البنك الوطني الجزائري - تيارت- يرسل إلى زبون دائن من البنك الوطني الجزائري - شلف- التحويل المالي من وكالة إلى وكالة إذا تعدى 1000000 دج، يمر بنظام التسوية كما هو موضح في

المثال التالي: VIREMENT RTGS /1300000 DA:

الشكل رقم (03-05)



#### 3- نظام سويفت SWIFT:

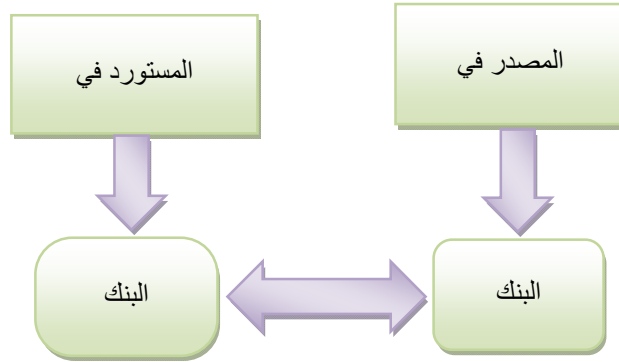
قبل التحدث عن هذا النظام يجب أن نتحدث عن القرض المستندي وهو أن المستورد يتعامل مع المصدر من حيث الثمن وعندما تكون هناك دولتين ينجم الخطر بين المصدر والمستورد.

والقرض المستندي مبني على فكرة أن المستورد يتعامل مع البنك معه وأن البنك يتعامل مع الجهة الأخرى في مكان كل من المستورد والمصدر لذا يلجأ المستورد إلى البنك ويفتح قرض مستندي لكي يحل محله

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

أثناء العملية وبالإضافة إلى هذا نجد أن البنوك يتعاملون فيما بينهم بنيابة عن كل من المستورد والمصدر معا وذلك بإستخدام نظام سويفت ويعتبر الرسالة بين المستورد والمصدر فهذا النظام يمكن أن يكون تحويل الأموال من و إلى الخارج "تصدير وإستيراد" نأخذ مثال لذلك سلعة نظام SWIFT:

الشكل رقم (03-06)



المصدر: معلومات مقدمة من الموظف ميدون العربي مكلف بالدراسات في البنك الوطني الجزائري على الساعة 15:03 بتاريخ 2017/04/09

### ثانيا: أجهزة الصراف الآلي في البنك الوطني الجزائري

إن البنك الوطني الجزائري يحاول الإمام بكل أجهزة الصراف الآلي على قدر المستطاع، وهو عبارة عن آلية تمح لحاملي بطاقة CIB القيام بالعديد من العمليات المصرفي كالسحب النقدي للأوراق المالية، طلب دفتر للشيكات، الإطلاع على رصيد حسابكم البنكي، إيداع مدخرات، خصم الشيكات وكذلك القيام بعمليات على دفاتر التوفير والادخار.....إلخ.

وللإستفادة من خدمة GAB يكفيكم أن تكونوا عملاء لدى البنك الوطني الجزائري وأن تكونوا حاملين لبطاقة CIB BNA.

### المطلب الثالث: أثر الصيرفة الإلكترونية على أداء البنك الوطني الجزائري BNA

إن إعتقاد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية، أو بنك الجزائر، أو المؤسسات المالية الأخرى، أو البنك الوطني الجزائري، فهي تمنح إمتيازات يمكن حصرها فيمايلي:

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

\* تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية، فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية.

\* إن إستخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج لخدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

\* تفعيل دور البورصة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها وترقيتها .

\* مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي، لاسيما الإستثمار المباشر، من خلال توفير خدمة مصرفية إلكترونية (24/24) و (7/7).

\* تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من الحصول على وسائل جديدة.

## الفصل الثالث دور الصيرفة الإلكترونية في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري

### خلاصة الفصل

من أهم مظاهر التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي استعمال وسائل الدفع الإلكترونية، ونظرا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة البنكية وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية، شرعت في تقديم بعض وسائل الدفع الحديثة كالبطاقات البنكية وأنظمة دفع كنظام SWIFT وأنظمة التسوية الحديثة كنظام التسوية الفورية الإجمالية ARTS ونظام المقاصة الإلكترونية، لما لها من دور في تحديث الخدمات البنكية وذلك لإيصال الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسب.

وعليه بادر البنك الوطني الجزائري إلى تأسيس قاعدة معلوماتية حول وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها جعلت العميل يتواصل معه لمدة 24/24 ساعة وعلى طيلة أيام الأسبوع.

الذاتمة

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل إنسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن إستغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء.

فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة إرتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الإلكترونية.

فالصيرفة الإلكترونية تعتبر مدلول على إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وشبكة الأنترنت في سوق النشاط المالي المصرفي، مع ما يتطلب ذلك عن عصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب والتسوية والتحويلات المالية، غير أن وسائل الدفع تختلف من جهاز إلى آخر حسب تطور الدول فهناك دول تطورت وسائل الدفع بها، في حين لا يزال بعضها يتخبط في متاهة التعاملات التقليدية.

ونظرا لهذه التحولات التي يعيشها العالم، تسعى الجزائر في السنوات الأخيرة إلى تطوير الخدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة هذه التطورات الحاصلة، بما يتوافق وسلم التطور العالمي، بدءا من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للزبائن، من أجل تحقيق منافسة وتحسين نوعية الخدمات وجلب الزبائن وتقديم أفضل العروض. ولكن هذا لا يمنع أن الجزائر لازالت تعاني من بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، نظرا لوجود عدة أسباب وعوامل تعيق إنتشار الصيرفة لإلكترونية.

### 1- نتائج البحث

من خلال دراستنا تبينت لنا مجموعة من النتائج و التي تتمثل في الآتي:

- يعد الجهاز المصرفي المحرك الأساسي لإقتصاديات الدول والممول الرئيسي لمديونيتها.
- أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور المصارف الإلكترونية التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة بآلية جديدة من أجل الحفاظ على العملاء وجلب آخرون جدد.

- ساهمت الصيرفة الإلكترونية في العمل المصرفي على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة لتحسين وعصرنة أداء البنوك والمصارف.
- قدمت أنظمة الدفع الإلكترونية فوائد عديدة للمصارف بصفة خاصة وللإقتصاد بصفة عامة كالسرعة والأمان وخفض التكاليف.
- نظرا للأهمية البالغة للقطاع المصرفي في الإقتصاد، قامت الجزائر بإدخال التكنولوجيات في هذا القطاع بهدف مواكبة ما هو حاصل في دول العالم، بإنشاء شركة SATIM كانت البوابة لمثل هذه الابتكارات والتقنيات العصرية.
- إن اعتماد أنظمة الدفع والتسوية الحديثة سوف يساهم في تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري، وتجعله يواكب التطورات العالمية في هذا الميدان.
- نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.
- محدودية إستخدام بطاقات السحب والدفع في البنك الوطني الجزائري.
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فنية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسنا مستمرا حتى ولو كان بوتيرة بطيئة.

## 2- اختبار الفرضيات

**الفرضية الأولى:** والتي نصت إلى " يعرف الجهاز المصرفي بأنه مجموعة من البنوك العاملة في بلد ما وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية، وخاصة تلك المتعلقة بمنح الإئتمان" هذه الفرضية صحيحة لأن الجهاز المصرفي عبارة عن مجموعة من البنوك والمؤسسات المالية التي تعمل في قطاع معين.

**الفرضية الثانية:** والتي جاء فيها " تعتبر الصيرفة الإلكترونية المؤشر الأساسي في تحقيق نجاح القطاع المالي والوسيلة التي يعتمد عليها هذا الأخير وتتخذ عدة قنوات أبرزها الأنترنت والهاتف المصرفي " هذه الفرضية تحققت كون تكنولوجيا المعلومات والإتصال أتت بتقنيات حديثة تتمثل في الصيرفة والبنوك الإلكترونية والمعاملات الحديثة ساعدت على تحديث القطاع المصرفي لأي بلد.



الفرضية الثالثة: والتي تتمحور حول " سعي الجزائر إلى تبني التكنولوجيا الحديثة والعمل بها في نظامها المصرفي وذلك من خلال إنشاء مشروع تطوير وتحديث نظام الدفع " هذه الفرضية تحققت وصحيحة حيث أن الجزائر قامت بإدخال التكنولوجيات في نظامها والإنطلاق في تبني مشاريع التحديث والعصرنة ومحاوله مواكبة كل التطورات في هذا المجال، وذلك من خلال اعتماد وسائل الدفع الحديثة وتطبيق مختلف الأنظمة سواء المتعلقة بالدفع أو التسوية على مستوى مؤسساتها المالية والمصرفية.

الفرضية الرابعة: ومفادها أن " مشروع الصيرفة الإلكترونية وإمكانية اعتمادها في النظام المصرفي الجزائري يتطلب دراسة واقع مختلف القطاعات ومدى إستعدادها لتدعيم هذا المشروع " تحققت هذه الفرضية كون الجزائر قامت بمجهودات كبيرة من أجل التحديث والعصرنة ولعلى أبرزها مشروع إنشاء شركة SATIM.

### التوصيات والإقتراحات

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

- تطوير التقنية التكنولوجية المصرفية بالإهتمام بالثورة التقنية، وذلك بإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة والمعلوماتية في العمل المصرفي.
- العمل على إنشاء البنية التحتية التقنية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية.
- العمل على التوعية المستمرة بأهمية الصيرفة الإلكترونية مع تعميم إستخدام الأنترنت بتوسيع شبكاتها.
- ضرورة توسيع شبكة الموزعات الآلية للنقود ونهائيات الدفع الإلكتروني، من أجل الوصول إلى شريحة أكبر من المواطنين.
- تحديث نظم الدفع والتسوية في البنوك عامة والبنوك الجزائرية خاصة، والإسراع في تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات السحب، وبطاقات الإئتمان.
- مساعدة البنوك الجزائرية عملائها على التأقلم وتجارب البنية الإلكترونية الجديدة بإستعمال برامج ملائمة.

- توفير الإمكانيات الضرورية سواء البشرية والمالية الكفيلة بضمان الصيانة والمراقبة للأجهزة الالكترونية عبر التراب الوطني لضمان تقديم خدماتها على مدار أيام الأسبوع وبدون توقف.

### آفاق البحث

- يعتبر موضوع "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الجهاز المصرفي" موضوع ذو أبعاد متعددة، فبالرغم من محاولتنا الإلمام بجميع جوانب الموضوع إلا أنه تبقى بعض الآفاق مفتوحة، نذكر منها:
- ذكر تجارب بعض الدول في مجال استخدام الصيرفة الإلكترونية.
  - واقع وآفاق وسائل الدفع الالكترونية في المصارف الإسلامية.
  - تقييم آفاق مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.
  - تأثير الجودة على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.
  - دراسة إلى أي مدى يمكن للتكنولوجيات ومستجدات المحيط التأثير على الصيرفة الإلكترونية ضمن إهتمامات البنوك.
  - دور المصارف الجزائرية في تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية في الأسواق المالية.
- نأمل في نهاية هذا البحث أن نكون قد وقفنا في الإجابة عن بعض التساؤلات المطروحة ونأمل من الدارسين مستقبلا إثراء هذا الموضوع عن طريق إكماله بدراسة جوانب أخرى.
- فالحمد لله هو حسبنا ونعم الوكيل والله الموفق لسواء السبيل.

قائمة

الأشكال والحدود

## 01- قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	دورة حياة الخدمة المصرفية	(01-01)
22	أنواع المخاطر المصرفية	(02-01)
38	تصورا موجزا للمزايا التي تقدمها البنوك الإلكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية	(01-02)
65	مراحل التعامل بالشيكات الإلكترونية	(02-02)
75	البنوك المساهمة في رأس مال شركة SATIM	(01-03)
81	أنواع بطاقات CIB	(03-02)
97	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت-540-	(03-03)
98	بطاقات CIB	(04-03)
100	مثال عن نظام التسوية الفورية	(05-03)
101	تحويل الأموال من وإلى الخارج "تصدير وإستيراد" مثال سلعة نظام سويفت	(06-03)

## 2- قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	التطور في شكل البنك الإلكتروني	(01-02)
94	توزيع موظفي وكالة تيارت	(01-03)
99	توزيع البطاقات من سنة 2012-2016	(02-03)
99	توزيع البطاقات خلال الثلاثي الأول من سنة 2017	(03-03)

قائمة

المصادر والمرجع

## قائمة المراجع

### أوالا: الكتب

1. إبراهيم خريس، إقتصاديات النقود والمصارف دراسة مقارنة، بدون طبعة، دار الأبرار للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
2. أحمد امجد، مبادئ التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
3. إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
4. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
5. جعفر حسن جاسم، مقدمة في الإقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون الأردن، 2010.
6. حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الإسلامية الطبعة الأولى، دار وائل للنشر الأردن، 2010.
7. حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن، إقتصاديات النقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
8. حمزة شوادر، علاقة البنوك الإسلامية بالبنوك المركزية، الطبعة الأولى، عماد الدين للنشر والتوزيع الأردن، 2014.
9. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الثانية دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
10. خبابة عبد الله، الإقتصاد المصرفي، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية 2013.
11. خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، بدون طبعة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
12. داو علي بوجمعة، تقنيات التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسة الجزائرية، بدون طبعة، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، 2008.

13. دريد كامل آل شبيب، إدارة البنوك المعاصرة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن 2012.
14. رشا العصار، رياض حلبي، النقود والبنوك، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
15. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
16. زينب حسين عوض الله، إقتصاديات النقود والمال، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
17. سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، بدون طبعة، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن 2011.
18. سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع الأردن، 2010
19. سوزان سمير ذيب وآخرون، إدارة الائتمان، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن 2012.
20. السيد محمد أحمد السريتي، محمد عزت محمد غزلان، إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، بدون طبعة، رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.
21. شاكرا القزويني، محاضرات في إقتصاد البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992.
22. صادق راشد الشمري، إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وآثارها في الأداء المالي للمصارف التجارية، بدون طبعة، دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
23. صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الإلكترونية، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011.
24. طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات "المفاهيم، المبادئ، التجارب" تطبيقات الحوكمة في المصارف، بدون طبعة، الاسكندرية، 2005.
25. عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2015.
26. عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015.

27. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية" بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية " بدون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
28. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، الطبعة الثانية، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، الأردن 1999
29. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي " أنترنت واعادة هيكله الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية "، الطبعة الأولى، دار الجامعة، الاسكندرية، 2007.
30. فليح حسن خلف، النقود والبنوك، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن 2006.
31. محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن 2010.
32. محمد الطاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية، الطبعة الأولى، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ليبيا، 2010.
33. محمد حسن رفاعي العطار، البيع عبر شبكة الأنترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2007.
34. محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت، 1952.
35. محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2009.
36. محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، بدون طبعة، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
37. محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
38. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
39. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
40. محمد عمر الشويرف، التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، 2013.
41. محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.



42. محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013.
43. محمود إبراهيم عبد الرحيم، إقتصاديات النقود والبنوك، بدون طبعة، دار التعليم الجامعي الإسكندرية، 2015.
44. محمود السيد الناغى، المنهج المحاسبي في البنوك التجارية "التأصيل وإطار التطبيق"، بدون طبعة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
45. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي، كمي، تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
46. محمود حسين الوادي وأخرون، النقود والمصارف، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
47. مصطفى كمال السيد طایل، البنوك الاسلامية والمنهج التمويلي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
48. مهند حنا نقولا عيسى، إدارة مخاطر المحافظ الائتمانية، الطبعة الأولى، دار اليازة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
49. ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
50. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، بدون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2014.
51. هشام جبر، إدارة المصارف، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2008.
52. وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع والآثار القانونية، طبعة الثانية، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2010.
53. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

## ثانيا: أطروحات الدكتوراه ورسائل جامعية

54. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، الجزائر، 2014.
55. إبراهيم تومي، النظام المصرفي الجزائري وإتفاقيات بازل- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية إعتماذ التجاري، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة شلف، غير منشورة)، الجزائر، 2006.
56. بن حليلة هوارية، واقع وأفاق المؤسسة المصرفية الجزائرية، مذكرة الماجستير في العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير وإقتصاد المؤسسة، جامعة تيارت، 2007.
57. بورزوق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA- (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2008.
58. بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بليدة، غير منشورة)، الجزائر.
59. رشيد علام، عوائق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة - بريطانيا-غير منشورة)، بريطانيا، 2010.
60. زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة- دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري- (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2009.
61. عامر بشير، تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، سنة 2006.

62. لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، قسنطينة، 2009.
63. محمد شكرين، بطاقة الإئتمان في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، غير منشورة)، الجزائر، 2006.
64. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي - دراسة حالة الجزائر - (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، غير منشورة) الجزائر، 2011.
65. أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني، علوم إقتصادية علوم التجارية وعلوم التسيير، مالية وبنوك، ورقلة، 2015.
66. إشر سميرة، آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر إلكترونية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية، في العلوم التجارية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2016.
67. بسباس أسماء، تأثير تكنولوجيا الإعلام والإتصال على جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2015.
68. بلحيرش عائشة، بولحية إبتسام، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات البنكية ومردوديتها - دراسة حالة BARD-BEA-BNA، (مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2016.
69. بن زينب خيرة، الصيرفة الإلكترونية كأهم أوجه تكنولوجيا الإعلام والإتصال وواقعها في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر في كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، تأمينات وبنوك، تيارت، 2013.
70. بن عمارة وسافر مليكة، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية وأثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية، تيارت، 2014.

71. بن مصطفى مریم زینب، التسویق المصرفي الإلكتروني كوسيلة لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، تأمينات وبنوك، تيارت، 2013.
72. جیلالی محمد أمين، تسویق الخدمات الإلكترونية في البنوك وميزتها التنافسية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2012.
73. ساعد جمال، شاکر عبد الکریم، التسویق المصرفي الإلكتروني كأداة مستحدثة لتحسين الخدمات في البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2010.
74. سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر- واقع وتحديات-(دراسة إستطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات ماستر أكاديمي (ل م د)، في العلوم التجارية، تخصص: تمويل مصرفي، جامعة العربي تبسي، تبسة، غير منشورة، 2016.
75. عايدة عبير لعبيدي، تحديث أنظمة الدفع في الجزائر وأثره على المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة ماستر كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
76. عبادلية سارة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة ماستر وعلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2012.
77. العرابي أحلام والعرابي نوال، أنظمة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر العلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تأمينات وبنوك، تيارت، 2015.
78. مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غير منشورة)، الجزائر، 2014.
79. مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كألية لتطوير الخدمات البنكية، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير، تخصص مالية، تيارت، 2015.

## جرائد ومجلات

80. بلعاش ميادة وبن سماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر 2014، الجزائر.

81. حسين رحيم، تسيير المعارف والإستراتيجيات التسيير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الإقتصاد والمناجنت، عدد 03، تلمسان، الجزائر، 2004.

82. زغدار أحمد وحميدي كلتوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال فترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2015.

## لوائح وقوانين:

83. المادة الثانية من الأمر رقم 05-60 المتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، بتاريخ 23 أبريل 2006.

## مؤتمرات:

84. عبد الغاني ربوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة ورقلة، أيام 11-12 مارس 2008.

85. مفتاح صالح ومعارفي فريدة، المؤتمر العالمي الخامس كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الجزائر.

## مواقع الكترونية

86. بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية، ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، 2008، تاريخ الإطلاع في (2017/03/30) على الساعة 15:11 موقع المتاح <https://elbassair.net>.

الملاحق

قائمة الملاحق:

اسم الملحق	رقم الملحق
قائمة المختصرات	01
عقد إنضمام التاجر إلى نظام الدفع بواسطة البطاقة البنكية CIB	02
دليل البطاقة البنكية	03
مطويات إخبارية حول معلومات البنك الوطني الجزائري وكيفية الإطلاع عليه	04
دليل استعمال الشباك البنكي الآلي GAB	05

الملحق رقم 01: قائمة المختصرات

الاختصار	أصل الاختصار
<b>BNA</b>	Banque National D'Algérie
<b>SATIM</b>	Société Algérienne D'Automatisation des Transaction Interbancaire et de la Monétique
<b>RMI</b>	Réseaux Monétique Interbancaire
<b>CIB</b>	Carte Inter bancaire
<b>CCP</b>	Centre de Cheque Postaux
<b>GAB</b>	Guichet Automatique Bancaire
<b>DAB</b>	Distributeur Automatique de Billet
<b>SWIFT</b>	Society for World Wide interbank Financial and Telompensation
<b>ARTS</b>	Algeria Real Time Settlement
<b>ATCI</b>	Algeria Tele compensation Interbancaire
<b>ABEF</b>	Agence des banques et des entreprises financières
<b>IDS</b>	Ingenio data system
<b>X25-DZ PAC</b>	Réseaux public Algérien de transmission de données par paquets
<b>RTGS</b>	Real Time Gross Settlement



الملحق رقم 02: عقد انضمام التاجر الى نظام الدفع بواسطة البطاقة البنكية "CIB"



البنك الوطني الجزائري



BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

**CONTRAT D'ADHESION DU COMMERÇANT  
AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE « CIB »**

Création

Modification

Date .....

N° de Contrat

001 \_\_\_\_\_  
Banque Agence Année N°séquentiel

DRE .....

Agence .....

Code agence .....

Raison sociale \_\_\_\_\_  
Nom commercial \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Commune \_\_\_\_\_ Daira \_\_\_\_\_  
Wilaya \_\_\_\_\_  
Code postal \_\_\_\_\_  
Téléphone \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_  
Mobile \_\_\_\_\_ E.mail \_\_\_\_\_  
Code activité \_\_\_\_\_  
Type TPE  GPRS  
Nom contact principal \_\_\_\_\_  
Type du contact :  propriétaire ou gérant  employé  
Titre de travail du contact \_\_\_\_\_  
Nom contact 2 \_\_\_\_\_  
N° de compte \_\_\_\_\_  
N° de registre de commerce \_\_\_\_\_  
N° identifiant fiscal \_\_\_\_\_  
Nombre d'années du commerce \_\_\_\_\_

Partie réservée  
À la monétique

Je soussigné \_\_\_\_\_  
propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB de paiement par cartes bancaires proposé par la Banque Nationale d'Algérie, aux conditions générales et particulières indiquées dans les pages 2 à 4 ci-après, dont je reconnais avoir pris connaissance.



## I - CONDITIONS GENERALES

### Définitions

- 1) « **carte bancaire** » désigne tout support physique doté d'une sérigraphie et d'une piste magnétique et d'un microprocesseur, indépendamment du fabricant, du personnalisateur et de la banque émetteur.
- 2) « **CIB** » désigne le Réseau cartes interbancaires, constitué de Guichets Automatiques de Banque, de Distributeurs Automatiques de Billets et de Terminaux de Paiement Electronique pouvant être utilisés par les titulaires de la carte bancaire avec l'approbation de la banque.
- 3) « **équipement électronique** » désigne tout dispositif de paiement qui comporte un système permettant le contrôle du code confidentiel et qui est agréé par le RMI.  
Actuellement, ce contrôle ne porte que sur les cartes à microcircuit (ci-après cartes CIB). Toute extension à d'autres cartes sera notifiée par la banque au commerçant, conformément à l'article 14 « modifications des conditions du contrat ».  
L'agrément est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par le RMI, qui dispose de la liste des équipements électroniques agréés et qui peut la communiquer au commerçant sur sa demande.  
Dans le présent contrat le terme « **Terminal de Paiement Electronique** », par abréviation « **TPE** » peut être utilisé pour désigner un « **équipement électronique** ».
- 4) « **commerçant** » désigne tout commerçant proprement dit et également tout prestataire de services, toute profession libérale susceptible d'utiliser le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et, d'une manière générale, tout professionnel vendant des biens ou des prestations de services.
- 5) « **porteur** » désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit un contrat porteur avec une banque émettrice de cartes, débouchant sur l'attribution d'une carte bancaire de paiement et de retrait.
- 6) « **ticket** » désigne le ticket délivré automatiquement par l'équipement électronique, à l'issue de chaque opération de paiement par carte et comportant une série d'indications relatives à la transaction.

### Article 1<sup>er</sup> : Objet

Le présent contrat a pour objet de fixer les droits et obligations de la banque et du commerçant en matière des paiements par carte bancaire réalisés dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire, désigné par abréviation « **RMI** ».

### Article 2 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction, sauf en cas de résiliation par l'une des parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, tel que prévu à l'article 16 ci-dessous, sous réserve du respect d'un délai de trois (3) mois, à compter de la date de notification de la résiliation.

### Article 3 : Le système de paiement par carte

Le système de paiement par carte bancaire repose sur l'utilisation des cartes bancaires par leurs porteurs pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de service auprès des commerçants affiliés au Réseau Monétique Interbancaire.

### Article 4 : Dispositions relatives aux cartes

Seules les cartes interbancaires présentant le sigle « **CIB** » sont utilisables dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire.

Les cartes précitées sont désignées ci-après par le terme générique de « **carte** ».

### Article 5 : Dispositions particulières

- 5.1 - Les conditions générales du présent contrat d'adhésion sont arrêtées par le Réseau Monétique Interbancaire, quant aux conditions particulières, celles-ci sont arrêtées par la banque.
- 5.2 - Pour des raisons techniques ou sécuritaires, la banque doit impérativement introduire auprès du Réseau Monétique Interbancaire toute demande ayant pour objet :
  - la modification du seuil de demande d'autorisation,
  - la suppression de l'acceptabilité de certaines cartes,
  - la suspension de l'activité "paiement électronique" du commerçant,
  - la suspension de l'adhésion au Réseau Monétique Interbancaire.
- 5.3 - La banque représente le Réseau Monétique Interbancaire uniquement en ce qui concerne l'ensemble des conditions techniques d'acceptation de la carte et de remise des transactions à la banque émettrice de cette carte, dans le cadre de l'interbancaire du réseau.  
La représentation ne porte pas sur la mise en jeu de la garantie ou de la responsabilité, de façon solidaire entre les banques émettrices, en cas de litige.
- 5.4 - Les opérations de paiement sont garanties, sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité à la charge du commerçant, conformément aux articles 8 « garantie de paiement » et 9 « mesures de sécurité » du présent contrat.
- 5.5 - Sous réserve des dispositions légales relatives au droit de communication des informations et du secret professionnel, il est précisé que :
  - Les renseignements personnels demandés dans le cadre du présent contrat sont obligatoires pour permettre son établissement.
  - Ces informations, destinées à la banque, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules nécessités de la gestion des opérations effectuées en exécution du présent contrat ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

### Article 6 : Obligations du commerçant

Le commerçant s'engage à :

- 6.1 - Signaler au public l'acceptation des cartes par l'apposition de façon apparente à l'extérieur de son établissement des vitrophanies fournies par la banque.
- 6.2 - Accepter les cartes pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle et réellement effectués, à l'exclusion de toutes délivrances d'espèces ou de tous titres convertibles en espèces pour leur valeur nominale.
- 6.3 - Appliquer aux porteurs de cartes les mêmes prix et tarifs qu'à l'ensemble des clients. En tout état de cause, le commerçant ne doit leur faire supporter, directement ou indirectement, aucun frais supplémentaire.
- 6.4 - Afficher visiblement le montant minimum à partir duquel la carte est acceptée. Ce montant est communiqué par la banque au commerçant.
- 6.5 - S'assurer que les conditions de remontée des transactions ont été réunies.
- 6.6 - Transmettre les enregistrements des transactions à la banque, dans un délai compris entre 24 heures et 72 heures au maximum.
- 6.7 - Régler, selon les conditions particulières convenues avec la banque, les commissions telles que fixées à l'article 10.2 du présent contrat, les frais et, d'une manière générale, toutes sommes dues au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Réseau Monétique Interbancaire.
- 6.8 - Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux et de leurs conséquences financières pouvant survenir entre lui et les porteurs et concernant des biens et services ayant fait l'objet d'un règlement par carte.
- 6.9 - Afin d'éviter les réclamations infondées des porteurs, vérifier avec la banque la conformité des informations transmises pour identifier son point de vente lors de son adhésion au RMI, avec celles qui sont portées sur le ticket. Ces informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des porteurs.



- 6.10 - Ne proposer aux porteurs des cartes aucun autre mode de paiement au comptant ou à crédit et n'effectuer directement ou indirectement avec les porteurs de cartes CIB toutes autres opérations en dehors de celles qui entrent normalement ou habituellement dans le cadre des activités commerciales.
- 6.11 - Remettre au porteur le ticket édité par le TPE comportant aux emplacements prévus à cet effet :
- Nom, raison sociale et adresse du commerçant ;
  - Le numéro du code du commerçant ;
  - Le nom du porteur ;
  - Le numéro de la carte ;
  - La date de validité de la carte ;
  - Le numéro d'autorisation donné par la banque, s'il y a lieu ;
  - Le montant en Dinars Algériens et la date de la dépense.
- 6.12 - Transmettre au Centre de Traitement désigné par la banque, dans les délais et selon les modalités prévus dans les conditions particulières convenues avec la banque, les enregistrements électroniques des transactions et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans les conditions particulières convenues avec la banque.
- 6.13 - archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant un an après la date de l'opération :
- un exemplaire du ticket ;
  - éventuellement l'enregistrement magnétique représentatif de l'opération ou le journal de fond lui-même.
- A défaut de cet archivage et en cas de remise en cause de certaines opérations, le commerçant sera débité du montant de la transaction concernée.
- 6.13 - Communiquer, à la demande de la banque et dans les délais prévus dans les conditions convenues avec elle, tout justificatif des opérations de paiement.

#### **Article 7 : Obligations de la banque**

La banque s'engage à :

- 7.1- Fournir au commerçant, sur sa demande, les informations dont elle dispose concernant ses activités et rentrant dans le cadre du présent contrat.
- 7.2- communiquer au commerçant la liste et les caractéristiques de tous les types de cartes agréées par le Réseau Monétique Interbancaire.
- 7.3- Mettre à la disposition du commerçant les informations relatives à la sécurité des transactions, notamment celles relatives à l'accès au système d'autorisation.
- 7.4- Créditer le compte du commerçant des sommes qui lui sont dues, selon les modalités prévues dans les conditions particulières convenues avec lui.
- 7.5- Ne pas débiter les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte du porteur, au-delà du délai maximum de six (6) mois à partir de la date du crédit initial porté au compte du commerçant.
- 7.6- Communiquer au commerçant, sur sa demande, les éléments essentiels des procédures administratives monétiques, notamment les procédures relatives à :
- La gestion et au renvoi des cartes confisquées par le commerçant ;
  - la gestion et la restitution des cartes oubliées par les porteurs.

#### **Article 8 : Garantie de paiement**

- 8.1- Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité à la charge du commerçant et définies dans le présent contrat ainsi que dans les conditions particulières de fonctionnement.
- 8.2 - En cas de non respect d'une seule de ces mesures, les factures et les enregistrements ne sont réglés que sous réserve de bonne fin d'encaissement.
- Une transaction refusée par le système d'autorisation n'est jamais garantie.
- Une demande de confiscation de carte, faite par le système d'autorisation, annule la garantie pour toutes les transactions faites postérieurement le même jour et avec la même carte, dans le même point de vente.

#### **Article 9 : Mesures de sécurité**

- 9.1 - Lors du paiement, le commerçant s'engage à utiliser le TPE, respecter les indications affichées sur son écran et suivre les procédures et les mesures de sécurité dont les modalités techniques lui ont été indiquées par la banque.
- 9.2- Le commerçant doit informer immédiatement la banque en cas de fonctionnement anormal du Terminal de paiement électronique, et pour toutes autres anomalies constatées (absence de reçu ou de mise à jour de la liste noire, impossibilité de réparer rapidement,...).
- 9.3 - Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres.

#### **Article 10 : Modalités de paiement**

- 10.1 - La banque s'engage à ce que toutes les transactions qui lui seront parvenues soient réglées dans le délai fixé dans les conditions de banque, sous réserve que ces transactions soient transmises au Centre de Traitement dans les délais fixés à l'alinéa 6 de l'article 6 « obligations du commerçant ».
- 10.2 - Le commerçant reconnaît à la banque une commission de 02DA/HT montant de la transaction ≤ 2000 DA, 06DA/HT montant de la transaction >2000 DA, sur le montant de chaque transaction.
- Cette commission sera prélevée par la banque sur les sommes à payer au commerçant dans ce montant.
- 10.3 - Le commerçant autorise la banque à prélever le montant des frais de connectivité du TPE GPRS :

Opérateurs	Frais d'activation	Frais de rechargement (mensuel)
Ooredoo	300 DA/HT	500 DA/HT
Djezzy	300 DA/HT	500 DA/HT
Mobilis	1 300 DA/HT	1 500 DA/HT

- 10.5- Les commissions transactionnelles payables par le commerçant sont soumises à la réglementation en vigueur.
- 10.6 - Si le commerçant a été payé pour une ou plusieurs transactions rentrant dans les cas précités ou comportant une irrégularité quelconque et si la banque n'en recouvre pas le montant, elle débitera le commerçant de ce montant.
- 10.7 - La banque se réserve le droit de contacter le commerçant qui devra fournir les justificatifs demandés dans le délai d'un (1) mois.
- Une demande restée sans réponse autorisera la banque à débiter le commerçant du montant de la transaction contestée par le porteur.
- Il en sera de même pour tous les litiges qui s'avéreront être la cause d'une défaillance du commerçant à ses engagements contractuels.
- 10.8- La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.
- En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, la présente convention est résiliée dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte.

#### **Article 11 : Dispositions diverses**

- 11.1- **Réclamations**
- Toute réclamation du commerçant doit être formulée par écrit à la banque, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de la transaction contestée.
- En cas de restitution de toute somme au profit du porteur au titre du remboursement d'une transaction de paiement, le commerçant dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la date de cette restitution, pour introduire toute réclamation relative à la transaction impayée.
- 11.2- **Confiscation à son porteur d'une carte en opposition et/contrefaite**



La confiscation d'une carte en opposition peut avoir lieu notamment sur instruction du système d'autorisation, par le biais du TPE.

En cas de confiscation à son porteur d'une carte en opposition et/ou contrefaite, le commerçant utilise la procédure de gestion et de renvoi des cartes confisquées.

Pour toute confiscation de carte en opposition et/ou contrefaite, une prime sera versée au commerçant.

#### 11.3 - Oubli d'une carte par le porteur

En cas d'oubli de la carte par le porteur, le commerçant peut la restituer à son titulaire après justification de son identité et les vérifications d'usage, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés après la date d'oubli de la carte.

Au-delà de ce délai, le commerçant utilise la procédure de gestion et de restitution des cartes oubliées.

#### 11.4 - Remboursement

Les transactions réglées par carte ne doivent pas faire l'objet d'un remboursement partiel ou total par un autre moyen de paiement. Le commerçant doit utiliser la procédure dite de "facture-crédit", et effectuer la remise correspondante à la banque à qui il avait remis la transaction initiale et dans le délai prévu dans les conditions particulières convenues avec elle.

#### Article 12 : Suspension de l'adhésion au réseau

12.1- La banque peut procéder, pour des raisons techniques ou de sécurité, sans préavis et sous réserve du dénouement des opérations en cours, à une suspension de l'adhésion du commerçant au RMI. Cette suspension est précédée, le cas échéant, d'un avertissement au commerçant, voire d'une réduction de son seuil de demande d'autorisation. Elle est notifiée par l'envoi d'une lettre par voie recommandée avec accusé de réception. Son effet est immédiat.

La suspension peut être décidée en raison notamment :

- d'une utilisation anormale de cartes perdues, volées ou contrefaites ;
- d'une utilisation d'équipement non fourni par le RMI;
- d'un risque de dysfonctionnement important du RMI ;
- du non respect des mesures de sécurité.

12.2 - La période de suspension est d'un (1) mois au maximum.

Elle est, le cas échéant, renouvelable une fois.

A l'expiration de ce délai, le commerçant peut reprendre l'adhésion au RMI.

#### Article 13 : Radiation du réseau

En cas de comportement frauduleux de la part du commerçant, le présent contrat est résilié, conformément aux modalités fixées dans l'article 16 ci-dessous, et le commerçant peut être immédiatement radié du RMI.

#### Article 14 : Modification des conditions du contrat

14.1 - Toute modification des conditions de banque sera portée à la connaissance du commerçant par la banque.

14.2 - Les nouvelles conditions entrent en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un (1) mois à compter de l'envoi d'une lettre d'information ou de notification desdites modifications.

14.3 - Ce délai est exceptionnellement réduit, pour des raisons de sécurité, à cinq (5) jours calendaires lorsque la banque ou le RMI constate, chez le commerçant, une utilisation anormale de cartes perdues, volées ou contrefaites, exigeant une réduction rapide et motivée du montant du seuil de demande d'autorisation.

14.4 - Nonobstant les alinéas précédents, la suppression de l'acceptabilité de certaines cartes ou la suspension de l'activité "paiement électronique" entrent immédiatement en vigueur, à compter de la date de diffusion au commerçant de l'information, faite par tout moyen, par la banque.

14.5 - Les modifications des conditions de banque sont opposables au commerçant s'il n'a pas résilié le contrat et s'il continue à utiliser les procédures du RMI à l'issue des délais visés aux alinéas 14.2, 14.3 et 14.4 du présent article.

#### Article 15 : Règlements des différends

15.1 - La banque reste étrangère à tout différend, de nature commerciale ou autre, pouvant survenir entre le titulaire et/ou le porteur de la carte et le commerçant.

15.2 - Tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

#### Article 16 : Résiliation du contrat

16.1- Le commerçant, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, résilier le présent contrat, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois, du dénouement des opérations en cours et d'une notification faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

16.2 - Toute cessation d'activité du commerçant, cession, mutation du fonds de commerce ou changement d'activité entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du commerçant ou seront inscrits au titre des créances de celui-ci conformément à la législation en vigueur, en cas de cessation de paiement.

16.3 - Le commerçant est tenu de restituer à la banque les machines, dispositifs de sécurité et documents en sa possession dont la banque est propriétaire.

16.4 - Le commerçant est tenu de restituer à la banque les vitrophanies qui lui ont été fournies par celle-ci.

16.5 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

#### Article 17 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur dès la date de sa signature par les parties.

### II - CONDITIONS PARTICULIERES (1)

Montant plafond garanti par carte et transaction :

□ □ □ □ □ □ □ □ Dinars Algériens

Montant minimum par transaction :

□ □ □ □ □ □ □ □ Dinars Algériens

Fait à Alger, le \_\_\_\_\_

**Le commerçant** **La banque**  
(Écrire la mention manuscrite  
«Lu et approuvé»)

(1) Les conditions particulières doivent être fixées par chaque banque.



الملحق رقم 03: دليل البطاقة البنكية

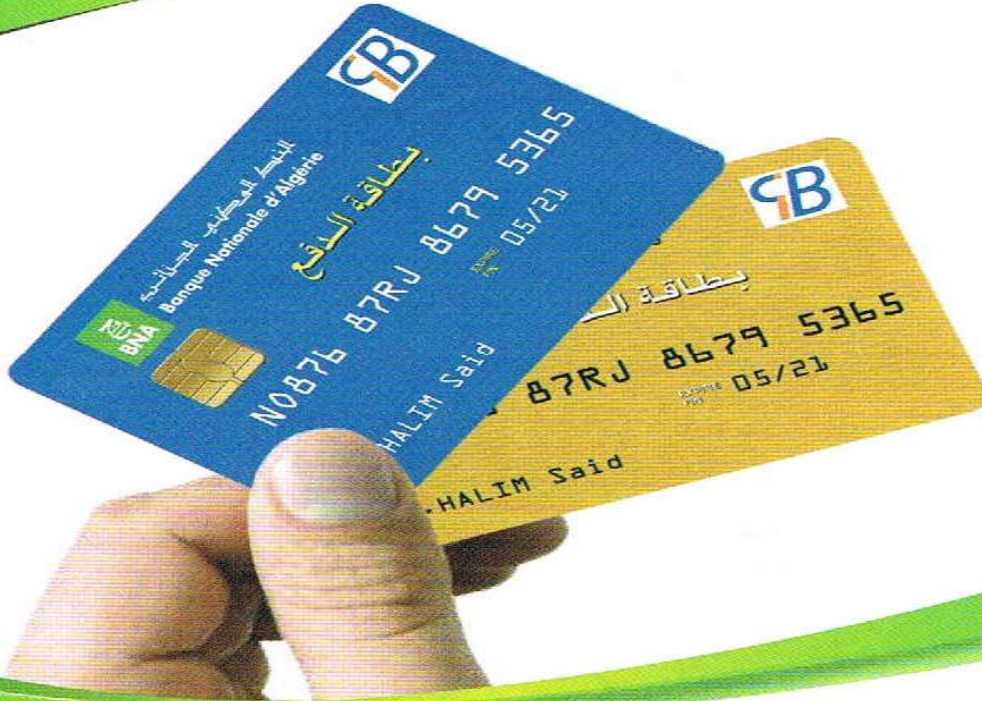


البنك الوطني الجزائري  
Banque Nationale d'Algérie



## البطاقة البنكية

...لأكثر سهولة يوميًا



بساطة في الاستعمال  
ربح للوقت  
أمن وأمان



البنك الوطني الجزائري ... قوة الخبرة و روح التغيير

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

ترغبون في القيام بعملياتكم البنكية دون الحاجة إلى التنقل إلى وكالتكم البنكية.  
ترغبون في دفع مشترياتكم دون الحاجة إلى حمل أموالكم معكم نقدا.

البنك الوطني الجزائري يمنح لكم البطاقة البيبنكية CIB  
ما هي البطاقة البيبنكية CIB؟

البطاقة البيبنكية هي وسيلة دفع إلكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب و الدفع على مستوى الشبايبك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري و كذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البيبنكية للصرافات و الآليات النقدية.

من يمكنه الاستفادة من البطاقة البيبنكية؟

كل شخص يمتلك حساب جاري: أفراد، إجراء، تجار و مهنيين.

خصائص البطاقة البيبنكية

لدى البنك الوطني الجزائري، البطاقة البيبنكية، تمنح لكم مجانا بمجرد فتحكم لحساب جاري.

تستفيدون من سقف سحب/ دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة (كلاسيكية أو ذهبية).

يمنح لكم رمز خاص شخصي و سري لإضفاء الأمان لعملياتكم

الامتيازات التي توفرها لكم البطاقة البيبنكية:

- بساطة في الاستعمال.
- سيولة دائمة لأموالكم 24/سا و 7 أيام/7 على مستوى كل الشبايبك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري و كذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرافات البيبنكية
- أمان أقصى (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية و رمز سري و شخصي).
- اقتصاد للوقت: تمكنكم من ربح أكبر لوقتكم حيث تريحكم من عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية.
- راحة أكبر: تمكنكم من تخليص مشترياتكم على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية.



الملحق رقم 04: دليل استعمال الشبكة الآلي البنكي



البنك الوطني الجزائري  
Banque Nationale d'Algérie

جديد

## الشباك الآلي البنكي " GAB "



الخدمة متوفرة 24/سا و 7 أيام/7  
دقة، راحة و أمان



البنك الوطني الجزائري ... قوة الخبرة و روح التغيير

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



الشباك الآلي البنكي هو آلية تسمح لحاملي البطاقة BNA CIB بالقيام بالعديد من العمليات المصرفية :

- ✓ السحب النقدي للأوراق المالية
- ✓ طلب دفتر الشيكات
- ✓ الإطلاع على رصيد حسابكم البنكي
- ✓ التحويل من حساب إلى حساب
- ✓ الإطلاع على كشف الهوية البنكية و آخر العملية على حسابكم
- ✓ خصم شيكاتكم وكذلك القيام بعمليات على دفاتر التوفير و الادخار
- ✓ إيداع مدخراتكم

### الخدمة متوفرة 24/سا و 7 أيام/7 .

كيفية الاستفادة من خدمة الGAB:

للإستفادة من خدمة ال GAB يكفيكم أن تكونوا عملاء لدى البنك الوطني الجزائري وأن تكونوا حاملين لبطاقة BNA CIB.

مواقع شبائكننا الآلية:

البنك الوطني الجزائري دائما قريب منكم من خلال سلسلة شبائكننا الآلية البنكية، وهذا بفضل الإنتشار المتنامي لوكالاتنا المجهزة بفضاءات خاصة مدعمة بالآليات والصرّافات المالية.

مزايا خدمة ال GAB للزبائن:

دقة، راحة و أمان.

- توفر دائم للخدمة 24/سا و 7 أيام/7 .
- شبكة متطورة و متنامية من الشبائكن الآلية.
- فضاء جديد و مريح.
- الشباك الآلي البنكي مؤمّن بنظام متطور .
- يجنبكم طوابير الإنتظار لإجراء معاملاتكم المعتادة في الوكالات.



الملحق رقم 04: مطويات إخبارية حول معلومات بنك الوطني الجزائري وكيفية الاطلاع عليه.



البنك الوطني الجزائري  
Banque Nationale d'Algérie

البنك الوطني الجزائري  
يطلق خدمته الجديدة  
BNA.net



أفضل وسيلة لاطلاع دائم  
و آني على محتوى حساباتكم

[ebanking.bna.dz](http://ebanking.bna.dz)



إقتصدوا وقتكم  
وأموالكم



أنجزوا عملياتكم  
بنقرة واحدة



إطلعوا على حساباتكم  
7 أيام / 24 سا

البنك الوطني الجزائري... قوة الخبرة و روح التغيير

# BNAnet تمنح لكم:

## الجوارية

أنجزوا عملياتكم البنكية وقتما شئتم وحيثما وجدتم.

## المرونة

تسيير حساباتكم بأكثر مرونة، عن بعد وعلى الفور.

## الراحة

ربح الوقت بتجنب التنقل إلى البنك وكذا طوابير الانتظار.

## خدمة سهلة

بمجرد توفر خدمة الأنترنت على حاسوبكم، لوحتكم الإلكترونية أو هاتفكم الذكي.

## الأمان والدقة

يمنح لكم رقم سري شخصي يؤمن عملياتكم البنكية.

## خدمة فورية

يمكنكم إنجاز تحويلات عينية ما بين الحسابات.

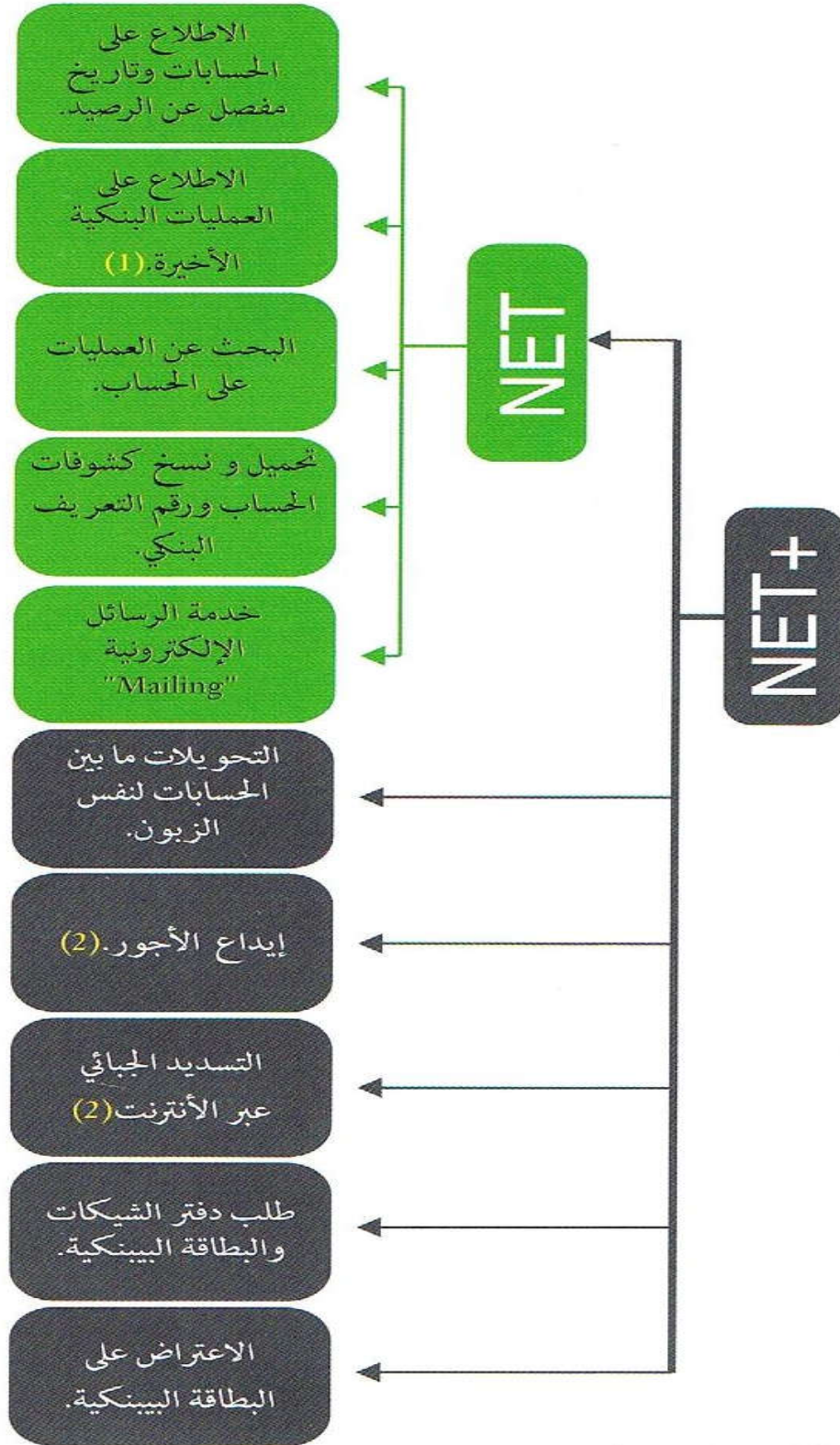
لكل استفساراتكم، يرجى الإتصال بـ :

الهاتف: 023.35.37.13/023.35.37.84 - الفاكس: 023.35.38.04/023.35.37.64

البريد الإلكتروني: dipm@bna.dz / dipm\_ebanking@bna.dz



## بإمكانكم اختيار الباقة المناسبة لكم وحسب الخدمات المرغوب فيها.



(1) على فترة 45 يوم.

(2) يخص فقط المؤسسات والمهنيين.

● سواء كنتم في منزلكم أو أثناء تنقلاتكم و تريدون الولوج إلى حساباتكم البنكية؛

● ترغبون في إجراء عملياتكم البنكية وقتما شئتم وحيثما وجدتم؛

● تريدون تسيير حساباتكم البنكية حتى خارج أوقات عمل وكالتكم؛

● لديكم ظرف طارئ وترغبون في تسويته على الفور؛

## كل هذا متاح بفضل خدمتنا عن بعد **BNInet**

← **BNInet** آمن و متوفر 24/سا، 7 أيام/7.

← سواء كنتم أفراد، مهنيين، مؤسسات أو آخرين، يمنح لكم إمكانية

الولوج إلى حساباتكم البنكية بكل أريحية.

← خدمة مبتكرة مصممة لتبسيط يومياتكم.

← يمكنكم إجراء مختلف العمليات البنكية عن بعد وبكل سهولة، كل

ذلك عن طريق الأنترنت.

← بانخراطكم في **BNInet** ، تستفيدون من عدة خدمات مثل:

الاطلاع ومتابعة الحسابات، تحميل و نسخ الكشوفات، طلب دفتر

الشيكات والبطاقة البيبنكية.