



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة ابن خلدون-تيارت-

ملحقة قصر الشلالة

مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة

-تيارت-

إشراف الأستاذة :

د. بنية صابرينة

إعداد الطالب:

صيد وحيد

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيسا	أستاذ محاضر (أ)	د. آيت عيسى عيسى
مشرفا مقرر	أستاذ محاضر (ب)	د. بنية صابرينة
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر (ب)	د. مبطوش العلجة

السنة الجامعية 2018-2019

الإهداء

Byhanderi

الحمد لله رب العالمين منزل الكتاب هدى وتذكرة لأولي الألباب

والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا محمد الذي خصه بجوامع

الكلام وفضل الخطاب وعلى آله واتباعه إلى يوم الدين

أما بعد، في البداية أود أن أفتح معكم نافذة في القلب آخذكم

من خلالها إلى أرض طيبة كانت بمثابة الثوب الجميل الذي نرتدي لتحميننا

من برد الشتاء وحرارة الصيف إلى أمي وأبي اللذان فتحا لي أبواب العلم والمعرفة

فتحية إكبار لهما ، إلى أخي الذي كان سندا لي وخير رفيق لي في الحياة ، إلى من تقاسمو

معي الحنان قرة عيني إخوتي ، إلى كل زملائي وزميلاتي وأختص بالذكر الطاقم التربوي

والإداري لمتوسطة زيتوني الجودي ، إلى كل من عرفني أهديكم ثمرة جهدي المتواضعة.

وحيد صيد

شكر وتقدير

أشكر الله العليّ القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين ،
وأثني ثناءً حسناً على كل من درسي وعلمي في الملحقة فلهم
عظيم الشكر والعرفان ، وأيضاً تقديراً واعترافاً منّي بالجميل
أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم ييخلو علينا
بمساعتنا في مجال البحث العلمي ، وأختص بالذكر أستاذتي
الفاضلة صبرينة بن نية ، على هذه الدراسة وصاحبة الفضل في
توجيهي ومساعدتي في تجميع المادة البحثية ، فجزاها الله كل
الخير ، كما أشكر جميع الطاقم الإداري للمحلقة بكل عماها
على السير الحسن لها .

وأخيراً أتقدم بالشكر إلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة
في اخراج هذه الدراسة على أكمل وجه .

وحيد صيد

محتويات البحث :

الصفحة

الموضوع

الإهداء

الشكر

المحتويات

مقدمة

الفصل الأول :الصيرفة الإلكترونية

03.....المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية وقنواتها.....

03.....المطلب الأول :نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ

10.....المطلب الثاني :الصيرفة الإلكترونية وقنواتها.....

14.....المبحث الثاني :المصارف الإلكترونية

15.....المطلب الأول :ماهية المصارف الإلكترونية

21.....المطلب الثاني : مزايا ومعوقات المصارف الإلكترونية ومخاطرها.....

الفصل الثاني : أساليب الصيرفة الإلكترونية .

30.....المبحث الأول : الخدمات المصرفية الإلكترونية

30.....المطلب الأول :مفهوم ونشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.....

35.....المطلب الثاني :أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

45.....المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني.....45

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية48

الفصل الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في عصنة المصارف الجزائرية

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر61

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وأهمية العمل بها.....61

المطلب الثاني: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر64

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية والدفع الإلكتروني في الجزائر.....69

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.....69

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية84

المبحث الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة قصر الشلالة -تيارت-.....91

المطلب الأول: نظرة شاملة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية DADR.....91

المطلب الثاني : وكالة قصر الشلالة.....94

الخاتمة108

قائمة الجداول112

قائمة الأشكال البيانية.....112

الملاحق.....115

قائمة الملاحق.....121

المراجع.....122

مقدمة :

يشهد النشاط المالي وخاصة المصرفي اليوم العديد من التطورات التكنولوجية ، حيث شرعت مختلف الدول بتطوير بنية المصارف من خلال ادخال مجموعة من التقنيات الحديثة ومحاولة الاستفادة من تلك التقنيات لخلق مجموعة الخدمات المصرفية المستحدثة وتطوير أساليب تقديمها سعيا منها لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا النوع من الصناعة ، حيث لعبت العولمة المالية دورا هاما وفعالا في انتشار هذه التكنولوجيا وولوجها إلى كافة مناطق العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية لزبائنهم وللمتعاملين ، حيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية هي مؤشرا أساسيا لتقدم البلد لما يعكسه من تنوع وتطور في الصناعة المصرفية .

وبما أن الهدف الأساسي للبنوك هو كسب ثقة العميل ، أصبح لزاما عليها تبني الصيرفة الإلكترونية التي تعد أحد ركائز الفلسفة المصرفية في العصر الحديث ، فمن خلال دورها في تسهيل وتعجيل عملية التحويل المالي من حساب إلى آخر ، وإحلالها بدل المعاملات المصرفية التقليدية وتحقيق التميز في أبعاد الأداء المصرفي وذلك من خلال تطوير استراتيجياتها المعتمدة في تقديم الخدمات المصرفية ، وتنوع في منافذ توزيع الخدمات المصرفية وإلى الارتقاء والرفع من مستوى الأداء المصرفي ، وتحقيق أكبر مردودية ممكنة .

حيث شهدت المصارف العالمية تطورا كبيرا في مجال الصيرفة الإلكترونية وتطبيقاتها ، كما سارعت المصارف العربية والنامية إلى مواكبة ذلك التطور الذي يشهده القطاع ، والجزائر كغيرها من الدول النامية بادرت لتطوير نظامها المصرفي من خلال ادخال جملة من الأساليب والاستراتيجيات الخاصة بتقديم الخدمة المصرفية .

إشكالية البحث :

إن من أهم المشاكل التي تواجه المصارف الجزائرية هو الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل تحسين خدماتها ، ولأجل ذلك وفي وقت تعتبر فيه الصيرفة الإلكترونية وجه من أوجه التقدم والتطور الإيجابي يمكننا طرح الإشكالية التالية :

➤ ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وعصرنة المصارف الجزائرية ؟

الأسئلة الفرعية :

1. ماهي مستلزمات قيام الصيرفة الإلكترونية ؟

2. ما هو واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؟
3. ما مدى استفادة المصارف الجزائرية من آليات الصيرفة الإلكترونية؟
4. ما هو أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء في المصارف الجزائرية؟

فرضيات البحث :

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول الموضوع آملا في تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية :

الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري قد يساهم في بناء الاقتصاد الرقمي ويطور من عصرنة المصارف .

الفرضيات الفرعية :

1. قد تلعب الصيرفة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الأداء المصرفي من خلال الاستراتيجيات التي تتبعها المصارف في تقديم الخدمات المصرفية .
2. إن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يحظى بتطور كبير ، وقد يرجع ذلك لتوفير عنصر الأمان ، بالإضافة إلى اختصار الوقت والجهد .
3. قد تسعى المصارف الجزائرية من خلال تبني الصيرفة الإلكترونية إلى توسيع مجال تعاملاتها لزيادة توريد الخدمات ما بين البنوك ، وما بين البنوك والعملاء ، وذلك لتحقيق أداء مصرفي أفضل .
4. قد تحقق الصيرفة الإلكترونية أداء ماليا أفضل بالنسبة للمصارف الجزائرية من حيث الوقت والتكلفة والأمن ، وذلك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتميز بتكلفة منخفضة وسرعة توريدها من أيّ جهاز موصول بالإنترنت .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذا البحث في النقاط التالية :

1. تعتبر المصارف من أهم العوامل المحركة لأي اقتصاد متطور ، وبما أن الجزائر في طريق النمو استوجب علينا إلقاء نظرة حول تطور المصارف الجزائرية .

2. إلقاء الضوء على دور الصيرفة الإلكترونية في الحياة اليومية وتحقيق التنمية الاقتصادية ، باعتبارها من المؤشرات الأساسية التي تعكس مدى تقدم البلد .

3. تزداد أهمية الصيرفة الإلكترونية من فكرة تمكين إجراء وتسوية العمليات المصرفية بسهولة وزيادة في أداء المصارف .

أهداف الدراسة :

توجد عدة أهداف نسعى للوصول إليها من خلال دراستنا وتمثل في :

1. إبراز دور الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة ملحة للمصارف لتقديم خدماتها بكل سر وبأقل جهد ووقت .

2. معرفة أهم العوامل المساعدة على تبني المصارف الجزائرية للصيرفة الإلكترونية .

3. إن تحديث الخدمات المصرفية سوف يؤدي إلى زيادة مردودية المصارف وبالتالي حمايتها من الإفلاس.

4. اظهار أهم الخدمات المصرفية الحديثة العالمية واعطاء صورة حية عن واقعها في المصارف الجزائرية .

أسباب اختيار الموضوع :

أ) الأسباب الموضوعية :

1. أهمية الموضوع وحدثته خاصة مع التطورات التكنولوجية المستمرة .

2. اختيارنا لهذا الموضوع يرجع أساسا إلى واقع الاقتصاد الجزائري ، حيث لا بد من تحسين أداء المصارف .

3. الوقوف على مدى مكانة الخدمات المصرفية الجزائرية من الخدمات المصرفية المتطورة .

ب) الأسباب الذاتية :

1. الرغبة في معرفة وضع المصارف الجزائرية في مجال استخدام الصيرفة الإلكترونية .

2. البحث يدخل ضمن الاهتمامات الشخصية و ميولات الطالب .

3. محاولة إضافة الجديد إلى الدراسات السابقة .

منهج الدراسة :

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا اختبار صحة فرضياتها ، سيتم الاعتماد على مزيج من المناهج حيث جمعنا بين المنهج الوصفي والتحليلي ، كإطار عام للوصف والتحليل في مناقشة فصول هذا البحث

،وفي بعض المواضيع استخدمنا المنهج التاريخي لتتبع تطور بعض الأحداث ،بغيت الامام بالمفاهيم والعناصر الأساسية المتعلقة بالموضوع المعالج والذي من خلاله يمكن التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وفي عصرنة المصارف الجزائرية .

أدوات الدراسة :

من بين الطرق التي انتهجتها لجمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة :

المقابلة: قمنا بإجراء العديد من المحادثات والحوارات مع عمال البنوك وخاصة موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة من أجل الوصول إلى المواقف والحقائق التي يتطلبها البحث .

الملاحظة والاستنباط : في هذه المرحلة جمعنا العديد من الكتب والمقالات والمذكرات ... الخاصة بالموضوع وسلطنا الضوء على كل ما يخدم موضوعنا وأخذنا منها ما يجب أخذه ووسعنا في المعلومات المأخوذة حتى توأكب الوقت الراهن .

حدود الدراسة :

حددت دراسة الموضوع بإطارين زماني ومكاني :

البعد الزمني : سنة 2019 .

البعد المكاني : بلدية قصر الشلالة ولاية تيارت -الجزائر-

صعوبات البحث :

الكثير من الصعوبات والعوائق تواجه المرء في أي مجال يسلكه في الحياة وعن نفسي واجهتني العديد منها:

1. عدم توفر المراجع على مستوى الملحققة الجامعية والاضطرار إلى التوجه لجامعات أخرى منها من ترفض الاستقبال ، أو تحدد فترة الاستفادة من مكتباتها .
2. صعوبة الحصول على المعلومات الكافية من مصادرها لعدم مساعدة المسؤولين وعرقلتهم للعملية، إما من خلال الرفض الصريح أو التستر بحجة سر المهنة ، أو فترات الانتظار المملة .
3. تزامن التبرص الميداني مع الاضراب الوطني للجامعة الجزائرية الذي عرقل من سير البحث .

الدراسات السابقة :

من أهم الدراسات التي طوقت موضوعنا وتحدثت عنه نجد :

1. بركان أمينة ،(2014/2013) ،الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي –حالة

الجزائر- ، حيث توصلت إلى :

- أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على كفاءة وفعالية المصرف بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملائه .
- جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الأنترنت وتقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجات متفاوتة .

ويكمن الفرق بين دراستنا والدراسة التي قامت بها الطالبة ، أننا حصرنا مجال الدراسة في عصرنة البنوك الجزائرية والدور الفعال للصيرفة الإلكترونية في ذلك .

2. فرحات خولة ، (2008/2007) ،أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوع الخدمات المصرفية –

دراسة حالة البنك الإلكتروني "Monabanq" - ،فتوصلت هذه الدراسة إلى :

- يستطيع البنك الإلكتروني تقديم نفس الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك التقليدية الأخرى ،وذلك لقاعدة عريضة من العملاء تصل إلى مائتي ألف عميل .
- يساهم البنك في توفير الوقت والتكلفة من خلال الوسائل المتبعة في تقديم خدماته والتي تتم بطريقة إلكترونية من خلال أحدث التكنولوجيات المستخدمة في مجال الصيرفة .

في حين نجد الفرق بين دراستنا والدراسة السابقة أننا قمنا بدراسة شاملة لكل أنواع البنوك ولم نختص بذكر الإلكترونية فقط .

خطة الدراسة :

بهدف الإجابة عن التساؤل الرئيسي والوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث وفق منهجية تتلائم

مع طبيعة الموضوع ،تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول هي على النحو التالي:

1. الفصل الأول :

يتناول الصيرفة الإلكترونية تضمن مبحثين، الأول تعرضنا من خلاله إلى نشأة الصيرفة الإلكترونية ومفهومها وتطورها عبر التاريخ، أما الثاني فذكرنا فيه المصارف الإلكترونية ومزاياها ومعوقاتها .

2. الفصل الثاني :

يحتوي على أساليب الصيرفة الإلكترونية من خلال مبحثين ، أولهما تم التطرق لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وكيفية النشأة والتطور وذكر أنواعها ، أما الثاني فتضمن مختلف وسائل الدفع الإلكتروني.

3. الفصل الثالث:

خصصنا الدراسة بالمصارف الجزائرية ودور الصيرفة الإلكترونية في عصرنتها ،تضمن ثلاث مباحث ، الأول تناول الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ،من أهمية العمل بها إلى التطور الذي شهدته في الجزائر ، أما الثاني فدرسنا به واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ،ذكرنا فيه مختلف وسائل الدفع الإلكترونية الموجودة في المصارف الجزائرية إضافة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية .

أما المبحث الثالث فله النصيب في دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة قصر الشلالة-تيارت- ،يضم مطلبين ،تطرقنا في المطلب الأول لدراسة شاملة عامة للبنك ،عرفناه ،ذكرنا أهم هياكله المختلفة إضافة إلى وظائفها ، أما المطلب الثاني فخصصناه لوكالة قصر الشلالة ،ذكرنا كل المصالح التي تحتويها مع ذكر جميع الأعمال التي يقوم بها الموظفين بها وجعلنا جزء من البحث يتكلم عن عصرة القطاع وأهم الخدمات الآلية والالكترونية التي تقدم في البنك .

الفصل الأول:

الصيرفة الالكترونية

تمهيد

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر، عصر التطورات المتلاحقة الى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظرا لأن القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية والتي أدت الى وجود كيانات مصرفية عملاقة، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي يقوم على قبول الودائع وضمان الائتمان، والتطلع الى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات إلكترونية اعتمد في تقديمها على تقنية المعلومات والاتصال .

وتنتج عن ثورة الإعلام والاتصال التي شهدت توسعا كبيرا مع مطلع القرن العشرين، ظهور اقتصاد جديد، حيث حلت التجارة الإلكترونية بدلا من التجارة التقليدية وعمّ النقد الإلكتروني بدلا من النقد الورقي وأضحت هناك خيارات واسعة وسهلة المنال أمام المستهلكين، وساعد على تفجير طاقاتهم الإبداعية .

و استنادا على ما سبق ذكره سنحاول من خلال هذا الفصل الذي جاء بعنوان الصيرفة الإلكترونية التطرق إلى: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية، كما سنطرق الى الصيرفة الإلكترونية وقنواتها من خلال تقسيمه إلى مبحثين:

- المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية وقنواتها .
- المبحث الثاني : المصارف الإلكترونية .

المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية

شهدت الخدمات المصرفية تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء المصارف بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكتروني ، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والتطور المستمر في مجال التقنية المصرفية .

المطلب الأول : نشأة و مفهوم الصيرفة الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ

اولا : نشأة الصيرفة الإلكترونية و تطورها عبر التاريخ :

كان للمصارف حظا وافرا من التطور التكنولوجي الذي واكب جميع مناحي الحياة والذي يتمثل في العمليات التجارية الإلكترونية الذي أدى بدوره لظهور ما يسمى بالخدمات المصرفية الإلكترونية .

يرجع البعض ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين ، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للاطلاع على أرصدة وتحويل الأموال، وكذا تسديد الفواتير

- و في الثمانينات من نفس القرن ظهرت وسائل متطورة مثل: تلفزة الكابل ، والحاسوب الشخصي يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت ، وبذلك حلت مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية .

- و بعد التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الإنترنت، وجدت المصارف الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحريك السيولة النقدية .

أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، وأصبحت " Netscape " و في سنة 1995 أنجزت أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم.¹ "SFNB" الصيرفة عبر الخطوط ممكنة.

- و كان ظهور أول مصرف افتراضي في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي (client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي.²

¹ تطار محمد منصف، "الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الباحث ، العدد 02 ، جامعة بسكرة ، 2002، ص 07 .

² عبد الغني ربوح، نور الدين غرد، " تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ، جامعة ورقلة ، 11-12-2008 ، ص 03 .

ثانيا: التحول إلى الصيرفة الإلكترونية

مع تحول الانترنت الى قنوات تسويقية بديلة قابلة للتطبيق وقيام الأعمال باستغلال قوة الشبكات الإلكترونية , فطبيعة عناصر الصيرفة الإلكترونية تختلف بشكل جوهري عن الخدمات التعليمية , فالخدمة الإلكترونية تمنح العملاء رقابة وسيطرة أكبر , كما أن عناصر الخدمة الإلكترونية تشمل العديد من خصائص الخدمة الذاتية , ناهيك على أن بيئة الخدمات الإلكترونية مختلفة تماما وأن عمليات تقديم وتوصيل الخدمة مختلفة , إن التطورات التكنولوجية والتغيير التكنولوجي تساهم في عملية التحول الى الخدمة الإلكترونية بثلاثة طرق هي :¹

- تغيير المنتج المادي الى منتج خدمة .
- تكوين وسطاء خدمة .
- تكوين أسواق جديدة .

وهناك مجموعة من دوافع التحول نحو الصيرفة الإلكترونية :²

1. تحقيق ميزة تنافسية :

وهذا من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة بها بصورة أفضل حيث الهدف الأساسي هو كسب عدد أكبر من العملاء والحفاظ عليهم

2. تحقيق الربحية في الأجل الطويل :

يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية وهذا من خلال انخفاض حساسيتهم السعرية اذا ما قورنت بعملاء الخدمة المصرفية التقليدية

3. توفير فرص تسويقية جديدة :

يتيح نظام توزيع الصيرفة الإلكترونية من خلال برامج البحث امكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الإلكتروني .

¹ محمد سمير أحمد، " التسويق الإلكتروني "، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ص 97-100

³ حولة فرحات ،أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية ،دراسة حالة البنك الإلكتروني "مذكرة ماجستير" ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2008 ، ص ص 52 – 54

4. توزيع واسع الانتشار :

تهدف الأنظمة الإلكترونية الحديثة الى تغطية واسعة للانتشار حتى تصل الخدمة للعميل في أي مكان , فيستطيع بذلك الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية دون الحاجة الى الانتقال الى مبنى المصرف أو الوقوف المطول في طوابير الانتظار .

5. تحسين جودة الخدمة المصرفية

ثالثا : الصيرفة الإلكترونية, المفهوم والخصائص

يقصد بالصيرفة الإلكترونية تقديم المصارف للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء بها.¹

كما يمكن تعريفها على أنها :

- تقديم الخدمات الخاصة بعملاء المصرف عن طريق قنوات توصيلية إلكترونية؛²
- اتجاه المصارف نحو التوسع في انشاء مقر لها عبر الانترنت بدلا من انشاء مقر أو مباني؛³
- أما خصائص الصيرفة الإلكترونية فتتمثل في ما يلي:⁴

■ أنها خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر مع اطراف الخدمة .

■ أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية .

■ أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا يطرح عددا من المسائل القانونية

المتعلقة بأدلة الاثبات .

¹ محمود أحمد ابراهيم الشرفاوي، "مفهوم الاعمال المصرفية الإلكترونية واهم تطبيقاتها"، مؤتمر التجارة والصناعة، دبي، الامارات، 2002، ص 17 – 18.

² صالح نصولي، اندريا شايختر، "تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية"، مجلة التمويل والتنمية، مجلد 39، العدد 3، سبتمبر 2002، ص: 48.

³ GUYHERVIER, Le commerce électronique, France, 2009, p50

⁴ حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الإلكترونية"، مداخلة مقدمة في المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجديد في التقنيات المصرفية، ج1، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002، ص 193

رابعاً: متطلبات الصيرفة الالكترونية :

من متطلبات الصيرفة الالكترونية ما يلي :

- ضرورة الاهتمام باستيعاب أساليب التكنولوجيا بسرعة فائقة وكفاءة واقتناء الوسائل الحديثة وتطبيقها على نحو سليم حتى يمكن للمصارف الصمود أمام المنافسة الشديدة في ظل ازالة القيود.
- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية في المصارف وتهيئة العاملين وتطوير نوعية تدريبهم بما يتراكب مع مستحدثات العصر .
- ضرورة سن التشريعات التي تحفظ حقوق كل من المصارف والعملاء في حالة المصارف الالكترونية وخاصة فيما يتعلق بالتوقيع الالكتروني .
- يجب أن يكون العملاء على دراية كافية بالتعامل مع الحاسبات الآلية حتى يستطيعوا إنجاز عملياتهم المصرفية بأسرع وقت .
- العمل على ادارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية .
- ضرورة حصول المصارف على ترخيص بتقديم خدمات عبر الانترنت، وذلك لحماية السوق المصرفي من مقدمي الخدمات المصرفية غير المرخص لهم .
- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع , فقد يحتاج مصرف الانترنت الى ارسال بعض المستندات الى العميل كالاتمادات المستندية أو خطاب الضمان أو دفتر الشيكات .
- لا بد من توفر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين المصارف مع إيجاد آلية متكاملة للوسط الإلكتروني في المصارف .

خامساً : مزايا وحدود الصيرفة الالكترونية :

ومن مزايا الصيرفة الالكترونية نذكر :¹

- امكانية القيام بأي عملية من البيت أو اي مكان به حاسوبا وانترنت .
- تُعرض الخدمات على طول ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع .
- تنفذ العمليات بسرعة فائقة .

¹ محمد ابراهيم ابو هيجاء، "التحكيم بواسطة الانترنت"، الدار العلمية الدولية ومكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 87

■ رقعة المعلومات المعروضة تعتبر واسعة .

أما سلبيات الصيرفة الالكترونية يمكن حصرها كما يلي: ¹

- يتعين على المستخدم أن يكون قادرا ومرتاحا باستخدام الحاسوب .
- يتطلب النجاح والعمل بارتياح من المستخدم استثمار شيء من الوقت للتعلّم .
- تغيير البرامج أو تغيير المصرف يتطلب جهد إعادة ادخال معلومات جديدة , ولكن هذا لا يعني عملاء المصارف التي تعتمد على أنظمة الانترنت . بالإضافة الى أن المنافسة خففت من حدة المتاعب .

سادسا :مخاطر الصيرفة الالكترونية والأدوات الناظمة لها :

1. مخاطر الصيرفة الالكترونية :

يصحب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة منها :

■ مخاطر السمعة :

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبى تجاه المصرف الأمر الذي قد يمتد للتأثير على مصارف القطاع العام الاخرى نتيجة عدم مقدرة المصرف على ادارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها .

■ مخاطر تلقائية :

ان فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الالكترونية في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم يؤدي غالبا الى عدم قدرة مشارك آخر للقيام بدوره في تنفيذ التزاماته في موعدها , وهذه الالتزامات تنص التزامات تقابل الدفعات وتسديدها في نظام النقل الالكتروني , مثل هذا الخطر يؤدي الى مشاكل في السيولة وقد تؤدي الى زعزعة الاستقرار المالي في السوق. ²

■ المخاطر القانونية :

¹محمد ابراهيم أبو هيجاء، مرجع سبق ذكره، ص 89 .

²موسى خليل شيري، "القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية"، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الجهتين القانونية والاقتصادية , جامعة بيروت , الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف , ج 3 منشورات الحلبي، ص 267

تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم وضع التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية على سبيل عدم توافر قواعد لحماية العملاء، أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية وكذا القوانين المتعلقة بجمع الضرائب.¹

■ المخاطر العملية :

تنتج في الخدمات المصرفية الالكترونية من احتمال الخسارة الناتجة عم خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج الكتروني غير ملائم لصيرفة الأموال الالكترونية مخاطر فقدان الموارد البشرية الجديدة، الاختلاس وتبييض الأموال.²

2. الأدوات الناظمة للصيرفة الالكترونية :

هناك أربع أدوات ناظمة لمخاطر الصيرفة الالكترونية وهي :

1.2 التطبيع :

حيث توهي بأن يتعرض مجلس والادارة العليا للاعتماد على الجوانب الرئيسية لعملية المراقبةمن خلال التحقق من هوية العملاء , تحديد القانون المطبق على العقد في حالة حدوث نزاع , ضمان حصول موظفي

المصرف على الخبرة التكنولوجية المناسبة لمراجعة المخاطر³

¹ معطي الله خير الدين، بوقمقوم محمد، "المعلومات والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية" ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004 ، ص 198

² معطي الله خير الدين، بوقمقوم محمد، نفس المرجع السابق، ص 198

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، "مقدمة في التجارة الالكترونية العربية"، النظام القانوني للتجارة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2003، ص 21

2.2 التقنين :

أي اعطائها توقيع الكتروني ورقم سري ينشئه صاحبه باستخدام برنامج حاسب آلي فينشئ دالة رقمية موفرة لرسالة الكترونية تجري تشفيرها بإحدى خوارزميات المفاتيح.¹

3.2 التنسيق :

يعني تكثيف التعاون عبر الحدود وتنسيق القوانين الممارسات التنظيمية دوليا ومحليا على شكل اتفاقيات دولية.²

4.2 التكامل :

وتعني ادراج قضايا وتكنولوجيا الاعلام ومخاطر التشغيل المصاحبة لها في تقسيمات جهات الاشراف على المصارف المتعلقة بالأمان والسلامة .

سابعا :قياس الصيرفة الالكترونية

تتألف القياسات في سياق توفير الخدمة من مجموعة من المقاييس الداخلية التي تركز توصل و تقديم الخدمة و الهندسة والأبعاد التشغيلية ومقاييس خارجية مستندة الى المبيعات والربح وتتألف عملية قياس تقسيم العميل للخدمات بدورها من مجموعة من المقاييس مثل : رضا العميل وعدم الرضا وجودة الخدمة المدركة وفي سياق الخدمة الالكترونية بالذات يتم تصميم واستخدام العديد من المقاييس الداخلية التي تتراوح ما بين الأصول الفعال وتوقيت الاستجابة الى توقيت التوصيل والاعتمادية بالإضافة الى سلوك العميل على الخط ,ومن أمثلتها جاذبية الموقع الشبكي وذلك بعد تحسين المواقع الشبكية ونظم الانجاز.³

¹ أحمد شرف الدين، "التوقيع الالكتروني"، اعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف، ج3، منشورات....الحقوقية، ط1، 2002، ص324

² أحمد شرف الدين، المرجع نفسه، ص 333 .

³ محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 113، 114

المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية وقنواتها

أولاً : خدمات الصيرفة الإلكترونية :

يمكن إنجاز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي :

1. خدمة أجهزة الصراف الآلي :

هو نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم المصرفية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها أو خلال الاجازات والعطلات على مدار 24 ساعة , وتتميز خدمة الصراف الآلي بالتالي:¹

- سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام الا من خلال الرقم السري الخاص به .
- سهولة وسرعة التعامل مع الآلة حلا لمشاكل الانتظار والزحام .
- امكانية تحويل المبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل عليها من خلال النظام .
- امكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف سنوية .

ومن بين الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:²

- السحب من ملفات الطلب والتوفير نقدا (بالعملة المحلية)
- الايداع بالحسابات نقدا و مقاصة .
- التحويل من حساب لآخر .
- الاستفسار عن الرصيد .
- طلب دفتر الشيكات .
- طلب كشف حساب

¹ نادر شعبان ابراهيم السواح، "النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية الاسكندرية، 2006، ص 96.

² خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، القاهرة، 2006، ص 223

■ تسديد بعض فواتير الخدمات (الكهرباء , الماء , الهاتف)

2. نظام الايداع 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 دورية.¹

3. السحب الآلي المباشر :

في هذه الحالة على العميل أن يفوض المصرف الذي يتعامل معه مقدما على اجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة اليه.²

4. الاستعلام المصرفي :

يكتسي الاستعلام المصرفي أهمية خاصة في عصرنا الحاضر نظرا لسهولة الاتصالات وانتقال المعلومات بأساليب وطرق المكننة الحديثة , حيث يتيح الاستعلام المصرفي الاطلاع على المعلومات الخاصة بعملائها والتي لا تكون في متناول الآخرين وهي تؤمن إدارة مصالحها ومصالح عملائها بصورة أفضل.³

5. وسائل الدفع والسداد الحديثة :

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

6. الاعتماد المصرفي الالكتروني :

ويقوم المستورد بإرسال طلب اصدار اعتماد سندي بواسطة الحاسب الالكتروني الفاكسميلي , فإذا قبل المصرف مصدر الاعتماد طلبه فإنه يقوم بإرسال رسالة معادة بالوسيلة نفسها ويرسل نص الاعتماد

¹ طلعت أسعد عبد الحميد، "الإدارة الفعالة بخدمة البنوك الشاملة"، مطبعة الأهرام، القاهرة، 1988، ص 304

² عامر شير، "تحديث البنوك التجارية - حالة الجزائر-"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب البلدة، 2004، ص 55

³ عبده جميل غضوب، "الاستعلام المصرفي"، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتعلقة بأعمال ، ج 3 ، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2002، ص 123

إلكترونيا الى المستفيد ، وقبل انهاء صلاحية الاعتماد يواصل المستفيد الكترونيا الفواتير اللازمة المتعلقة بالشحن ، كما يقوم بالطلب مع الأطراف المشاركة في العملية كالشحن والمؤمن والمفتش أن يقوموا بإرسال رسائل إلكترونية بمسنداتهم للمصرف مصدر الاعتماد ، مع تحمل كل طرف من هؤلاء المسؤولية في الارسال غير الدقيق لما أرسله من مستندات ، ثم يقوم المصرف مصدر الاعتماد بإرسال الرسائل الالكترونية الواردة اليه للمصرف المبلغ ، حيث يقوم هذا الأخير بفحص الرسائل المرسله في شكل ورقي للتأكد من مطابقتهم مع شروط الاعتماد المصرفي ، فإذا تبين للمصرف المبلغ وجود خلافات في المستندات فإنه يقوم بإخطار المستفيد بذلك ، أما إذا كانت الرسائل مطابقة لشروط الاعتماد فإنه يتم الدفع إلكترونيا للمستفيد وذلك بالتحويل الإلكتروني للمبالغ الى حساب المستفيد وإجراء قيد معاكس في نفس الأسلوب الإلكتروني على حساب طالب فتح الاعتماد¹

ثانيا :قنوات الصيرفة الالكترونية :

نوجز أهم قنوات الصيرفة الإلكترونية فيما يلي :

1. الهاتف الجوال :

تعتمد هذه الخدمة على اقامة قناة اتصال مباشرة بين المصرف والعميل وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف الجوال حيث يستطيع المصرف عرض خدمات مصرفية ومعلوماتية مع عملائه مثل ايداع الأموال وربطها في ودائع والاستفسار عن رصيد الحساب ، أو تحويل مبالغ من النقود من حسابات العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية.²

2. الانترنت المعرفي :

يطلق هذا النوع من الخدمات الى مجموع الخدمات التي يطلق عليها الخدمات المصرفية من المنزل ، تطلق اسم انترنيت **Internet** منظومة واسعة جدا من شبكات اتصال المعلومات الحاسوبية المتصلة مع بعضها البعض بطريقة مركزية ، ويدخل في تركيب هذه الشبكة ملايين الحواسيب الموزعة في مختلف بلدان العالم ، بالإضافة إلى أجهزة الاتصالات والتحكم والتي تعمل جميعا لتوفير الخدمات للمستفيدين ، ولهذا السبب

¹ حسن شحادة الحسين، مرجع سبق ذكره، ص 200

² البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الأول ، المجلد 58 ، 2005 ، ص 15

تسمى هذه الشبكة كذلك بشبكة الشبكات الدولية ، علما أن جميع هذه الشبكات المتصلة مع بعضها عالميا تستخدم الاتصال والتفاهم بينها و بروتوكول طُور خصيصا لهذه الغاية

3. الصيرفة عبر التلفزيون :

ظل التلفزيون من أكثر الوسائل الناجعة للإعلام الجماهيري، وقد تم تطوير نظام التلفزيون ل يتيح التراسل بين المشترك لمقدمي خدمة الارسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخاطبي حيث بدأ هذا الأخير في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التجول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لتوصل الخدمة للمشاركين وأصبح جاذبا حيث أن السلعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر وسائل البيانات التقليدية بحوالي ستة أضعاف.¹

4. الشبكات الوطنية للتحويل الآلي للمدفوعات :

لقد طورت العديد من الدول نظم المقاصة لخدمة نظم المدفوعات الالكترونية ، بعدما كانت التحويلات النقدية المحلية تتم من حساب مصرفي الى حساب مصرفي آخر ، والذي كان يجري تنفيذها في الماضي بواسطة الشبكات أو الحوالات المصرفية ، ثم تجمع هذه السندات (شبكات ، حوالات) من طرف كل مصرف ويتم التبادل بين مندوبي هذه المصارف في غرفة المقاصة (المقاصة التقليدية) وتتم في ثلاثة أيام ، وقد تطور نظام التحويل الالكتروني للأموال الذي يكفل تحقيق البساطة والفعالية ويوفر الجهد والوقت والأمان وتتيح ممارسة النشاط المصرفي 24 ساعة يوميا وكل أيام الأسبوع²

5. شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات (swift):³

كان يتم تنفيذ التحويلات الخارجية عن طريق البريد وإذا كان عاجلا يتم تنفيذه تلغرافيا أو بالتلكس ، أما في الوقت الحاضر فإن التحويل النقدي الدولي إذا كان عاجلا فإن المصرف يستخدم في تنفيذه نظام شبكة سويفت التي باشرت نشاطها الفعلي في ماي 1977 والتي تأسست بواسطة 239 مصرف من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وكندا ، مركزها الرئيسي في بروكسل ، وهي لا تهدف إلى الربح بوصفها

¹ عز الدين كامل ابن مصطفى، "الصيرفة الالكترونية"، مجلد المصرفي (دوريات) ، بنك الودان، 2001، ص 23

² مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، 2001، ص 23

³ Swift : Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

مؤسسة تعاونية ، فالهدف الأول لشبكة "سويفت" هو تزويد أعضائها بشبكة دولية للاتصالات لتحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية بين المصارف فهي لا تقوم بعمل تسويات بين حسابات المصارف ومراسيلها وإنما تقتصر مسلمتها على مجرد نقل تعليمات من مصرف لآخر بسرعة فائقة أي نقل رسائل وتحويلات نقدية بين العملاء في بلدين مختلفين (تتلقى الرسائل من المصارف).¹

6. الهاتف المصرفي :

ظهر الهاتف المصرفي كقناة يستطيع من خلالها المصرف الرد على استخبارات العملاء وخدمات أخرى ، فإذا أراد شخص سداد فاتورة أو إجراء عملية دفع لأي جهة أخرى فما على الشخص إلا أن يتصل بالمصرف الذي يتعامل معه لكي يتولى هذه المهمة ، حيث يقوم بالضغط على أزرار الهاتف برقم حسابه ثم الرقم السري اللذان زوده المصرف بها من قبل ثم بالضغط على أزرار الهاتف برقم شفري للجهة التي ستلقى المدفوعات ، ويدخل المبلغ الذي يريد تحويله (سداده) وتسمى هذه الخدمة بخدمة سداد الفواتير.²

كما يستطيع العمل الحصول على خدمات أخرى عن طريق قناة الهاتف المصرفي مثل خدمات استعلامية، خدمات تحويل المبالغ لجهات معلومة ، خدمات طلب دفتر الشيكات وكشف الحساب ، ثم تطور استخدام الهاتف المصرفي لتقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء.

المبحث الثاني : المصارف الإلكترونية

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من المصارف غير تقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد ، كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت المصارف الإلكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة للوقت والمكان .

¹ جليل نور الدين ، "تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي" ، الجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 2006 ، ص 176

² مدحت صادق ، مرجع سبق ذكره ، ص 306

المطلب الأول : ماهية المصارف الإلكترونية

بعد التطور السريع الذي عرفته الانترنت واستخدامها ، وخاصة في الأنشطة المصرفية حيث أمكن هذا الاستخدام من إنشاء المصارف الإلكترونية عبر هذه الشبكة وسميت مصارف الأنترنت .

أولا : تطوّر المصارف الإلكترونية :

يبين هذا الجزء كيف تطورت المصارف الإلكترونية حتى أصبحت بهذا الشكل:¹

تعود نشأة المصارف الإلكترونية الى بداية الثمانيات من القرن العشرين مع ظهور النقد الإلكتروني ، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن العشرين في فرنسا على شكل بطاقات كارتونية تستخدم في الهاتف العمومي وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية .

في سنة 1958 أصدرت شركة American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع وفي عام 1968 قامت ثمانية مصارف بإصدار بطاقة Bank AmeriCard. لتتحول إلى شبكة VISA العالمية ، وفي نفس العام تم اصدار البطاقة الزرقاء Bleu card من طرف ستة مصارف فرنسية ، قامت اتصالات فرنسا France Télécom في عام 1986 بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذكية « Carte mémoire » لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية Carts a puce تحمل بيانات شخصية لحاملها.²

خلال منتصف تسعينات القرن العشرين ظهر أول مصرف الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية ويرجع انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين أولهما أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة والسبب الثاني تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي .

¹ حسين رحيم ، معراج هواري، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مداخلة مقدمة الى ملتقى المنظومة والتحويلات الاقتصادية -دافع وتحديات-جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر، 14-15-2004 . ص 317

² منير محمد ، الجنيهي ممدوح محمد الجنيهي ، "البوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي ، القاهرة ، 2005 ، ص 5

يمكن لنا مناقشة أهم أسباب التطور السريع للبنوك الإلكترونية في العالم ، وذلك في ضوء ثلاث مكونات أساسية لهذه الأخيرة وهي المستخدمين ، مكونات مقدمي الخدمة ، المحيط العام.¹

1. مستخدمي المصارف الإلكترونية :

لقد أدت التقنية الحديثة إلى استبدال العديد من الموظفين بموجبات آلية ATM فيكفي على العميل استخدام بطاقة بنكية والاستغناء عن دفتر الصكوك الذي يكلف المصرف مصاريف استغلال هائلة .

2. مقدمو الخدمة في المصارف :

يمكن إرجاع السبب وراء نمو وتسارع فكرة المصارف الإلكترونية من منظور مقدم الخدمة (المصرف) إلى :

- لقد أدت رغبة الملاك (أصحاب المصرف) في تنمية نشاطاتهم والتوسع الى الاعتماد بقوة على تكنولوجيا الاتصال وذلك بسبب التكاليف المرتفعة لإقامة فروع جديدة .
- الإقبال الشديد للعملاء على منتجات المصارف الإلكترونية نظرا لتكلفتها المنخفضة و أسعارها المغرية.

3. المحيط العام :

لقد ساهم هذا الأخير في نمو واتساع رقعة المصارف الإلكترونية وذلك من خلال :

- لقد شجعت التشريعات والنظم القانونية المؤسسات المالية على تبني واعتماد الابتكارات الحديثة وأبسط مثال على ذلك الإمضاء الرقمي الذي أصبح حقيقة معترف بها .
- الانخفاض النسبي لتكاليف استخدام الأنترنت مقارنة بباقي الدول .
- تشجيع الحكومة الأمريكية على استخدام الأنترنت , وذلك من خلال تبني برامج تهدف إلى تكوين الأفراد على استخدام هذه الوسائل .

ثانيا : مفهوم المصارف الإلكترونية

شاع في الآونة الأخيرة اصطلاح المصارف الإلكترونية أو بنوك الأنترنت ، كتغيير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات للخدمات المصرفية التي تقدم عن بعد ، أو البنك المتري أو البنك على الخط ،

¹ بن طاهر حسين مسعى سمير ، "متطلبات التحول نحو البنوك الإلكترونية"، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول -عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2011، ص 10

أو الخدمات المالية الذاتية ، وجميعها تغيرات تصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم ، وإنجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المتزل أو المكتب أو في أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون .

1. تعريف المصارف الإلكترونية وتطورها :

ظهر مصطلح المصارف الإلكترونية* كتغيير متطور وشامل للمفاهيم في مطلع التسعينيات من القرن العشرين كمفهوم للخدمات المالية عن بعد وقد تطور هذا المفهوم مع ظهور وتطور الأنترنت اذ امكن إنشاء المصارف الالكترونية عبر هذه الشبكة .

يرجع ظهور أول مصرف على الشبكة وهو نات بنك Net Bank ، ومنذ ذلك بدأت المصارف الالكترونية تنشأ خاصة في الدول المتقدمة ، وهذه المصارف تعمل ككيانات منفصلة مرخص لها أو كمؤسسة تابعة أو كفروع للمصرف الأجنبي.¹

يمكن تعريف المصارف الإلكترونية بأنها امكانية الاتصال والقيام بعمليات مصرفية من طرف العملاء عبر شبكة الأنترنت وبكل أمان وبدون ذهاب العميل إلى مقر المصرف بنفسه ، وهذا التطور أدى الى ظهور مصارف لا تتعامل إلا من خلال الأنترنت أي ليس لها وجود مادي.²

■ يمكن التوصل الى مفهوم شامل للمصارف الالكترونية ، هي عبارة عن المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الأنترنت على مدار 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق وذلك بهدف:³

✚ إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة أي الإعلان عن هذه الخدمات فقط .

* للمصارف الإلكترونية تسميات كثيرة منها : بنوك الأنترنت Internet Banknig ، بنوك الويب Web Banking ، البنك المتزلي Home Banking، البنك المباشر Online Banking ، الخدمات الحالية المتزلية Self Service Banking .

¹ رشيد بوعافية ، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري -آفاق و التحديات- "مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة سعد دحلب ، البلدة ، 2005 ، ص 213

²النشرة الاقتصادية ، بنك الاسكندرية ، المجلد الثالث والثلاثون ، 2001 ، ص 17

³حالد أمين عبد الله ، اسماعيل ابراهيم الطراد ، مرجع سبق ذكره ، ص 223

✚ حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم ، وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض .

✚ طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .

ثالثا :أنواع المصارف الإلكترونية

لقد أصبحت الخدمات المصرفية من الخدمات الشائعة على شبكة الأنترنت , وهذه الخدمات توفرها المؤسسات المالية بعد أن أصبح استخدامها يحقق لها ميزة تنافسية وهناك نوعان من المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت وهما :¹

✚ مصارف لها وجود واقعي وتقدم خدماتها بالأسلوب التقليدي وتطرحها أيضا عبر شبكة الأنترنت .

✚ مصارف لا وجود لها في العالم الواقعي وتقدم خدماتها فقط عبر شبكة الأنترنت .

كما هنالك ثلاثة أمور أساسية للمصارف الإلكترونية وهي :²

1. الموقع المعلوماتي :

وهو المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية ومن خلاله يقدم المصرف معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته.

2. الموقع الاتصالي :

هذه الصورة من المصارف الإلكترونية تسمح بنوع من التبادل بين المصرف وعملائه ، كالبريد الإلكتروني ، تعديل معلومات القيود والحسابات .

3. الموقع التبادلي :

هو المستوى الذي يمارس فيه المصرف الإلكتروني خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية ، بحيث يسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية ، وإجراء

¹ يوسف محمد أبو قارة ، "التسويق الإلكتروني" ، طبعة اولى ، دار وائل ، 2004 ، ص 370

² مسعداوي يوسف ، "البنوك الإلكترونية" ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي -الواقع والتحديات- جامعة حسينية بن بوعلوي ، شلف ، يومي 14 و15 ديسمبر 2004 ، الجزائر ، ص 125

التحويلات بين حساباته داخل المصرف ومع جهات خارجية ، والوفاء بقيمة الفواتير ، وما هو ملاحظ في واقع العمل المصرفي الإلكتروني ، فإن غالبية المصارف في العالم قد أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات البنوك لها تخضع لاعتبارات عديدة ، وهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الأنترنت.

رابعاً: متطلبات إنشاء المصارف الإلكترونية

لإنشاء المصارف الإلكترونية هنالك عدة متطلبات سواء تعلق بالاقتصاد ككل أو بالمصرف نفسه ويمكن إنجازها في المتطلبات التالية

1. البيئة التحتية التقنية :

تقع في مقدمة متطلبات المصارف الإلكترونية لا سيما أن البنى التحتية مرتبطة بـ...الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدول ومختلف القطاعات ، ولذلك يجب أن ينشأ المصارف الإلكترونية في بيئة تتميز بالأعمال والتجارة الإلكترونية ، والمتطلب الوحيد لضمان الأعمال الإلكترونية ناجحة ، وضمان الدخول لعصر المعلومات ، عصر اقتصاد المعرفة هو كفاءة البنى التحتية ، وذلك لسلامة السوق الاتصالي وتحديد السياسات السعرية مقابل خدمات الربط بالأنترنت وتمثل تقنية المعلومات أهم عنصر بالنسبة للبنى التحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءة البشرية وهي دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة¹.

2. البنية التحتية اللازمة :

هذه البنية ليس بمعزل عن قطاع الاتصالات والمعلومات للدول ومختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى

1.2. الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عنصر التقنية :

يقصد بذلك توفير الموارد البشرية في مختلف المستويات المؤهلة والمدربة .

¹بلال خلف السكارنة ،حسن سالم الكساسية ، "تطور البنوك الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة"،جامعة الزرقاء،الأردن ،2011،ص:176.

2.2. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات :

بمعنى لا يقف المصرف الإلكتروني في الجمود وينتظر إبداع الآخرين فلا بد من التمييز والانفراد في ظل المنافسة العالمية القوية

3.2. التفاعل مع المتغيرات والوسائل الاستراتيجية الفنية والإدارية والمالية :

بمعنى أن التفاعلية تكون أيضا مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي، والمالي والخدمي ، أي تلك الأفكار التي تأتي وليدة تفكير ابداعي وليست وليدة تفكير نمطي .

4.2. الرقابة التقنية الحيادية :

بمعنى بقاء المصرف الإلكتروني وتطوره يركز على مدى تقسيم الأداء ومن هذا أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخفيضات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية أداء مواقعها.

خامسا: مقارنة بين المصارف الإلكترونية والمصارف التقليدية:

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة التسوق الجيد وبتكاليف منخفضة إضافة إلى سهولة الاتصال، ومن هذا المنطلق نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات

الجدول رقم (01-01): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والأترنت

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9,10	1,08	15,00	3,32 - 2,22	القنوات التقليدية
1,18	0,13	0,10 - 0,20	1,10 - 0,65	عبر الانترنت
%87	%89	%99 - %97	%71 - %67	نسبة التوفير

المصدر: تبول الطيب، "سياسات التجارة الإلكترونية والمسائل القانونية"، مقال منشور على الانترنت على الموقع:

.2010،www.ityarabic.org/e-businers.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة مع دفع الفواتير عبر الأنترنت تصل إلى نسبة 70% - 98% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89%، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة، وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي

على الأترنيت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة ولأكثر توضيح نقترح الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (01-02) : تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقدير الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع المصرف	295 وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56 وحدة
خدمة خلال الأترنيت	4 وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1 وحدة

المصدر: عز الدين كامل أميم، مصطفى "الصيرفة الإلكترونية"، مقال منشور على الأترنيت على الموقع

www.bank.org/arabic/feriod

المطلب الثاني: مزايا ومعوقات المصارف الإلكترونية و مخاطرها

أولا : المزايا

يمكن لنا توضيح مزايا المصارف الإلكترونية في ثلاث وجهات كالتالي¹ :

1. من وجهة نظر المصرف :

- البروز والظهور واعطاء صورة أكثر وضوح للعلامة التجارية (اسم الشهرة) ناهيك عن ميزة التمركز والتغلغل السريع داخل أسواق كان قبل ذلك يرى أن الوصول إليها يعد ضربا من ضروب المستحيل.
- يسعى المصرف الى تحقيق أعلى عائد ممكن يسمح له بتعظيم قيمته السوقية ، لذلك فإن المصارف الإلكترونية تعد مجالا خصبا لهذه الأخيرة لتوزيع أكبر قدر ممكن من منتجاتها ، وبالتالي تحقيق أرباح أكثر ، وهذا عن طريق سهولة التعريف بخدمات المصرف ، وإمكانية استهداف قاعدة واسعة من العملاء .
- ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية يخفض من التكاليف الكبيرة التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة ، كذلك يقلل من حاجة المصرف على الاستثمار .

¹ بن طاهر حسين ، مسعف سمير ، مرجع سبق ذكره ، ص 15

- تسيير أفضل للسيولة فالمصاريف الإلكترونية تزيد من معدل دوران النقود ما بين الوحدات ، حيث تسمح المؤسسات من توظيف واقتراض الأموال في أي وقت شاءت ، عكس المصارف التقليدية التي تشتغل بدوام 8 ساعات يوميا .

2. بالنسبة للأفراد :

يمكن لهم الاستفادة من المزايا من خلال :

- تسمح للأفراد من توفير الوقت واستخدام أدوات بسيطة كتسيير مدفوعاتها كالهاتف النقال .
- تخفيض التكاليف: تسمح التكاليف المنخفضة للخدمات المقدمة للعملاء للبنك من مراجعة أسعار خدماته وعمولاته .
- الملائمة : يمكن للعملاء الاستفادة من كافة خدمات المصرف من أي مكان يوجد به وسيلة اتصال (هاتف، كمبيوتر ...) كالبيت أو المكتب .
- السرعة : تسمح التكنولوجيا الحديثة للعملاء من إجراء كافة معاملاتهم بسرعة كبيرة . وهناك مجموعة من المزايا تتمثل في ¹:
- تقليص الحاجة الى مباني الفروع للقيام بتقديم الخدمات المصرفية ومن ثم خفض التكلفة التي تتحملها المصارف عند إنشاء مقرها .
- حل المشاكل التي تواجهها المصارف من ضيق المساحة في بعض فروعها .
- تقليص حجم العمالة .

أما المزايا التي تقدمها للعملاء فهي كالتالي ²:

- توفير الوقت وتجنب الانتظار في الصفوف للحصول على الخدمات المصرفية .
- التمتع بمزايا العوائد المرتفعة التي تقدمها هذه المصارف لجذب المزيد من العملاء .

ثانيا: المعوقات التي تواجه عمل المصارف الإلكترونية :

يمكن تصنيفها كما يلي ³ :

¹ النشرة الاقتصادية ، البنك الأهلي المصري ، العدد الرابع ، المجلد 53 ، القاهرة ، 2000 ، ص 14

² النشرة الاقتصادية ، البنك الأهلي المصري ، المجلد الرابع ، مرجع سبق ذكره ، ص 14

³ سعيد بن علي العضايمي ، "معوقات استخدام الأترنيت المصرفي" ، مرجع سبق ذكره ، ص 11

1. معوقات البنية التحتية : وتشمل :

- ضعف تأهيل موظفي المصرف المشرفين على تطبيق الأنترنت المصرفي .
- ضعف الاستعداد التقني للمصرف عند تطبيق الأنترنت المصرفي .
- تكرار تعطل نظام الأنترنت المصرفي .
- صعوبة الحصول على خدمة الأنترنت .
- انخفاض دور شركات الاتصال عند تقديم خدمات الأنترنت للمصارف .

2. المعوقات القانونية : وتشمل :

- يعتمد النظام المصرفي اخفاء قوانينه وأنظمتها وشروطه عند التعامل عن طريق الأنترنت .
- 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 والمصرف .

3. معوقات الأمن والحماية : وتشمل :

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

4. المعوقات التشغيلية : وتشمل :

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الأنترنت .
- ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الأنترنت .
- بطء تنفيذ العمليات المصرفية .
- تأخر نظام الأنترنت المصرفي من الإجابة عن استفسارات العملاء .

5. المعوقات الإدراكية : وتشمل :

- انخفاض ادراك القيادات المصرفية بمفهوم وأهمية الأنترنت المصرفي .
- انخفاض ادراك العملاء بمفهوم وأهمية الأنترنت المصرفي .
- انخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على استخدام النظام المصرفي عبر الأنترنت .

ثالثا : المخاطر :

من بين أهم المخاطر ما يلي:¹

■ ظهور عدة جرائم تعترض طريق الصناعة المصرفية والعملاء على حد سواء وأكثرها شيوعاً: الوصول الغير المصرح الى النظام المصرفي من المواقع او البريد الإلكتروني في سرقة الهوية الالكترونية ، تزويد بطاقات الائتمان، وقد دفعت هذه المخاطر الى تطوير عدة تدابير لحماية وسلامة المعاملات المصرفية ولكي تتحقق الحماية المطلوبة يجب على كلا من المصارف والعملاء إتباع هذه التعليمات بدقة للمحافظة على مستويات عالية الأمان .

■ التعرض للقرصنة ,مهاجمة الفيروسات ، عدم معرفة مع من يتم الاتصال عند تسجيل الدخول الى الموقع على شبكة الانترنت لأن بعض مستخدمي الكمبيوتر الشخصي على دراية وخبرة بالفيروسات وطريقة عملها .

هذه الفيروسات تأتي من عدة مصادر من أهمها البريد الإلكتروني عند تحميل الملفات والبرامج الغير مرخصة فتقوم الفيروسات بإضعاف جهاز الحاسب ومن ثم تسمح لقرصنة الشبكة الوصول إلى المعلومات الشخصية المخزنة على القرص الصلب .

■ تتمثل أهم التحديات القانونية في تحديد قبول القانون للتعاقدات الالكترونية ، حجيتها في الإثبات ، أمن المعلومات، وسائل الدفع ، التحديات الضريبية ، إثبات الشخصية ، التوقيع الالكترونية ، أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي أو الإلكتروني ، سرية المعلومات ، أمن المعلومات من مخاطر اجراء التقنية العالية ، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر ، حجية المراسلات الالكترونية ، التعاقدات المصرفية الالكترونية ، مسائل الملكية الفكرية ، البرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها ، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الخلفية أو مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتي .

■ المخاطر الفجائية:

هذه المخاطر تؤدي الى مشاكل في السيولة وفي سياسة العروض المصرفية ، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الالكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكا عام في تنفيذ التزاماتهم يؤدي غالباً الى توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق .

¹ سعيد بن علي العضا، "معوقات استخدام الانترنت المصرفي" ، دراسة ميدانية ، جامعة الزرقاء ، الأردن 2011، ص 7- 8

■ المخاطر التكنولوجية :

هي مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة ، و أن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي الى القصور في أداء العمليات المصرفية الالكترونية بشكل صحيح .

■ **خطر سعر الفائدة :** ويتعلق بتحركات غير ملائمة لسعر الفائدة التي تنخفض من قيمة النقد الالكتروني وبالتالي تؤثر على الوضع المالي للصرف.

■ **خطر السيولة :** ويكمن مصدر هذا الخطر في الزيادة المفاجئة لاستيراد النقود الالكترونية .

■ **خطر السمعة :** ويتمثل في محاولة لتدمير النظام عن طريق ادخال فيروس إلى نظام المصرف الالكتروني ما يعطل نظام المعلومات .

■ **خطر السوق :** ويأتي من التبادلات الخارجية وقبول العملات الأجنبية من مدفوعات النقد الالكتروني .

■ **خطر الائتمان :** ويتمثل في التوسع في منح الاعتمادات للزبائن خارج السوق المعتاد .

■ **خطر التمويل الخارجي :** ويتمثل في عدم امكانية الايفاء بالالتزامات للعمليات الخارجية بسبب عوامل اقتصادية , سياسية واجتماعية .

■ **الخطر القانوني :** ومصدره الغموض في امكانية تطبيق القوانين وخاصة المتعلقة بالتوقيع الالكتروني .

■ **المخاطر التقنية :** تحدث من احتمال الخسارة أو من أخطاء العملاء .

■ **مخاطر الاحتيال :** تتمثل في تقليد البرامج أو تزوير المعلومات مطابقة للبرامج الالكترونية .

■ **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني .**

■ **المخاطر الفجائية :** قد تؤدي الى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية .

كما يمكن أن نوجز أهم مخاطر المصارف الالكترونية فيما يلي¹:

■ تعد طبيعة شبكة الأنترنت هي الخطر الأكبر الذي يهدد المصارف الإلكترونية فالتعاملات تتم بين أفراد

مجهولين ويمكن أن ينتحل هؤلاء الأفراد شخصيات أخرى وبالتالي ترتفع نسبة المخاطرة وامكانية حدوث عمليات احتيال على الشبكة .

■ ظهور مشاكل في هذه المصارف نتيجة أخطاء البرمجة .

¹النشرة الاقتصادية، بنك الاسكندرية، المجلد 33، القاهرة، 2001، ص 25

- لم تصل المصارف حتى الآن لفهم واضح لمتطلبات عملائها وكيفية تحقيق هذه المتطلبات على مواقعها بالشكل الأمثل مما يعني أن هناك حلقة مفقودة بين متطلبات العملاء كما تراها هذه المصارف للاستجابة الواقعية لها .
- صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية .
- ظهور منافسين جدد لمصارف الأنترنت .
- عدم وجود قواعد دولية تشرع لتقديم الخدمات المصرفية عبر الحدود ومن الممكن لمصارف أجنبية غير مرخص لها تقديم خدمات مصرفية .

خلاصة:

إن التطور التقني والنمو المتسارع في استخدام الأنترنت والتجارة الإلكترونية أظهرت العديد من الابتكارات في الخدمات المصرفية حيث تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدماً إيجابياً، حيث أتاحت الآن إمكانيات عدة في المعاملات التكنولوجية باستعمال تقنيات الأنترنت والهاتف الجوال لتنفيذ أي تعامل وفي أي مكان من العالم .

نستخلص من هذا الفصل :

- الصيرفة الإلكترونية هي نتاج التطور التكنولوجي في النظام المصرفي .
- المصارف الإلكترونية تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الأنترنت على مدار 24 ساعة وسبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق .

وعليه فإن ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل المصرفي كان له أثر كبير عليه ومن نتائجه ظهور الصيرفة الإلكترونية التي تبنتها العديد من الدول .

الفصل الثاني:

أساليب الصيرفة

الإلكترونية

تمهيد:

لقد أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي شهدها هذا العصر إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل المصارف ، وهذا لأنها تعتبر من أبرز القطاعات التي تتأثر وتستجيب للتغيرات الخارجية التي شكلت عاملا مساعدا لإعادة النظر في الخدمات وإحافها بالتطورات الحاصلة في كل المجالات ، معتمدة على نتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات والاتصالات من وسائل حديثة ومتطورة ، وأمام التوسع الكبير الذي يشهده استخدام الأنترنت والتجارة الإلكترونية وجدت المصارف نفسها مجبرة على السير في اتجاه تقديم خدمة مصرفية إلكترونية من أجل زيادة امكانياتها التنافسية خاصة وأنه توجد العديد من المؤسسات المالية التي استغلت التطورات الإلكترونية وأدخلتها في تقديم خدمات مصرفية بطريقة ذات فعالية وجودة عالية ، مما ساعدها على جذب العديد من عملاء المصرف الأمر الذي نبه المصارف بضرورة إدخال التقنيات التكنولوجية في مجال عملها من أجل الاستعداد للمتطلبات الجديدة والدخول في الاقتصاد الرقمي وما لذلك من آثار على تحسين الخدمات والمنتجات المصرفية .

جاء هذا الفصل بعنوان أساليب الصيرفة الإلكترونية يحتوي على مبحثين:

- المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- المبحث الثاني: أدوات الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني

أحدثت ثورة المعلومات الرقمية تغيرات كبيرة في سوق العمل المصرفي تمثلت في التطور النوعي والكمي للـصـبـرـفـة الإلكترونيـة من خلال المؤسسات المصرفية لخدمتهما غير الإنترنت ووسائل الاتصال المختلفة، واثرت هذه التطورات على معظم المجالات والقطاعات الخدمية وكان القطاع المالي أكثر تأثراً خاصة في المعاملات المالية المتداولة ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحسابات الإلكترونية لتحقيق أفضل خدمة ممكنة والمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها باستخدام برامج متخصصة¹

المطلب الأول: مفهوم و نشأة و تطورات الخدمات المصرفية الإلكترونية

يعود تطور النشاط المصرفي إلى نمو حركة التجارة الدولية التي عرفت ازديادا مضطربا و سنويا منذ العام (1945) توافقت هذه الحركة مع ارتفاع كبير في حجم ارتباط المصارف بالتجارة الخارجية و دفعها إلى مجارة هذا النظام ونقل جزء من عملياتها إلى حيث يرغب زبائنها هذه الخلفية القائمة على الاستقلالية دفعت المصارف إلى نقل التفاعل مع الشبكات المفتوحة كالإنترنت²، لكن النمو المتسارع للتجارة الإلكترونية وانضمام الزبائن باغتنام الفرص التي يقدمها هذا القطاع دفع بالمصارف إلى مجارة رغبات و تسلمات العملاء.³

أولا : مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

يقصد بالخدمات المصرفية الإلكترونية تقديم المصارف للخدمات المصرفية التقليدية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفق شروط العضوية التي تحددها البنوك⁴، عرفت لجنة الأنشطة المصرفية الإلكترونية وفق لجنة بازل بأنها (تلك الأنشطة المصرفية الإلكترونية التي توفر منتجات وخدمات التجزئة المصرفية قليلة القيمة عن طريق القنوات الإلكترونية وتتضمن هذه المنتجات

¹ معلا ناجي، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2007، ص 07

² صلاح الدين حسين السيد، "الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة"، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت، ص 133

³ جورج نصاد ابو جريس، حشان يوسف رشوان، "المدخل إلى مصارف الإنترنت دراسة قانونية اتحاد المصارف الرئيسية" دار المنار، بيروت 2004 ص ص 18-19

⁴ نبيل حشاد، "دليل إدارة انماط المصرفية"، موسوعة بازل 13، دار الوسام، بيروت، ص 3، 4

والخدمات، والودائع، والسلفيات، إدارة الحسابات، الاستشارات النقدية، سداد الفواتير الإلكترونية وتوفير منتجات وخدمات الدفع الإلكتروني مثل الأنشطة المصرفية الإلكترونية¹.

يقصد بالخدمات المصرفية الإلكترونية ما يقدمه المصرف من خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال قنوات اتصال إلكترونية يخول الدخول فيها بعد استيفاء شروط العضوية المحددة من طرف المصرف وهي بذلك تحقق للبنك فوائد عديدة لاسيما تخفيض تكاليف الاستقلال ورفع كفاءة العمليات و مستويات الجودة².

جاء تعريفها من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي بأنها (هي عملية يمكن بواسطتها للعميل القيام بعمليات مصرفية إلكترونية دون الرجوع إلى الفروع حيث يشمل هذا المصطلح الأنظمة التي تمكن عملاء المصارف من الوصول إلى حساباتهم أو تنفيذ عملياتهم أو الحصول على معلومات تتعلق بمنتجات وخدمات مالية عبر شبكة عامة أو خاصة بما في ذلك شبكة الانترنت).

ثانيا: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

افترت تقنية المعلومات وسائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية وادارتها وإدارة العمل المصرفي ابرزها ظهر في حقل أنظمة الدفع الإلكتروني والدفع على الخط وإدارة الحسابات عن بعد، كما حدث بفعل التقنية شيوع بطاقات الدفع والائتمان المالية، حيث يتسع الان مفهوم البطاقة الإلكترونية التي تمهد الطريق نحو انتهاء مفهوم النقد الورقي والمعدني وتفتح الباب امام مفهوم النقد الإلكتروني ولعل اوسع اثر للتقنية في حقل العمل المصرفي هو مشروع ومفهوم وفكرة البنوك الإلكترونية (بنوك الانترنت او المصارف الافتراضية) فمن الملاحظ ان سوق تقنية المعلومات يشهد اتساعا هائلا سواء من حيث نطاق السوق أم المشروعات او من حيث عائدات رؤوس الاموال المستخدمة. إضافة إلى تزايد اعداد مستخدمي التقنية ومشاركي شبكات المعلومات. فسوق بهذه المواصفات يستلزم تنظيمًا إداريًا وتحديد للمعايير والمواصفات فمن جهة أوجبت تقنية المعلومات تنظيم القواعد المعيارية والمقاييس بمنتجاتها وخدماتها، كما أوجبت بيان المسؤوليات على جهات تقديم الخدمة وجهات الانتاج وبيان حقوقها أيضا في مراجعة الجهات الإشرافية أو المراكز او الجهات الحكومية ومن جهة

¹ رحيم حسين وهواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف، ص316.

² مؤسسة النقد العربي السعودي، "قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية"، من الموقع: www.souqalmal.com، تاريخ النشر: 17-2019-05-30، تاريخ الاطلاع: 2019-05-30.

أخرى فإنه ضمن ما يعرف بتشريعات حماية المستهلك¹ وكذلك مسائل وقواعد المواصفات المعيارية لوسائل التقنية الموردة للمصالح الحكومية والمباةة للمستهلك .

ومع التطور بدأت تلك البنوك في تطوير ما تقدمه من خدمات إلى زبائنها حيث بدأت بماكنات الصرف الآلي التي تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال من الماكينات وهكذا تطورت المصارف إلى ما يسمى الآن بالمصارف الإلكترونية

ويمكن القول إن تطور النظم الآلية جاء في خمسة مراحل كالآتي:

أولا : مرحلة استخدام الآلات الميكانيكية المساعدة :

كانت هذه الآلات استجابة طبيعية لزيادة حجم العمل اليدوي وضرورة ادخال الآلات المساعدة تمكن من إنجاز هذا الكم من العمل اليدوي بطريقة اسهل واسرع وأكثر دقة² فهذه المرحلة لا تمثل في الواقع مكنه لأعمال المصارف وإنما تمثل مكنه لبعض المراحل التي ساعدت في اتمام عملية تشغيل البيانات يدويا ولذلك سميت بمرحلة الآلات المساعدة وهناك عدة آلات مساعدة منها آلة الجمع وآلة كتابة العناوين و آلة كتابة العناوين النقدية و نجد أن أبرز ملاحظته بالنسبة لهذه الآلات ما يلي :

1- ان هذه الآلات لا تستطيع مراجعة صحة المعلومات التي تغذي بها.

2- لا تحفظ بالنتائج داخل ذاكرتها بعد طباعتها.

3- لا تستطيع ارجاع المعلومات التي تم ادخالها.

ثانيا : مرحلة الآلات المثقبة للبطاقات :

هي مرحلة مختلفة تماما عن سابقتها وتعتبر الباب الرئيسي الذي قاد مرحلة الآلات الإلكترونية حيث تعتمد فكرة هذه الآلات على استحداث وسيلة يمكن بواسطتها اختزان البيانات والمعلومات على بطاقة مثقبة ثم قراءة هذه البيانات وتشغيلها بواسطة آلة ويتكون نظام البطاقات المثقبة من عدة آلات هي:

¹ عمر يوسف عبد الله عبايه ، "الدفع بالتفسيط عن طريق البطاقات الائتمانية"، البازوري للنشر والتوزيع ، عمان 2008 ، ص 236 .

² عبد الله دويحي ، "التجارة الإلكترونية و الخدمات المصرفية المالية بعد الانترنت"، اتحاد المصرف العربية ، آفاق للطباعة و النشر، بيروت، 2000، ص17

- 1- آلة التقييس.
- 2- آلة مراجعة التقييس .
- 3- آلة فرز البطاقات .
- 4- آلة التبويب .

يلاحظ ان اهم ما اضافته هذه المرحلة الآتي :

- 1- يمكن الحصول على انواع عديدة من التبويب للنتائج التي تم الحصول عليها من تشغيل البيانات .
- 2- زادت من سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها .
- 3 - انها مكنت من حفظ المعلومات ومن وجود مساحة لحفظ البيانات .
- 4 - انها مكنت من فرز المعلومات والبيانات بدقة وسرعة الامر¹ .
- 5 - انها تقلل من حدوث الاخطاء البشرية .

ثالثا: مرحلة استخدام الآلات شبة الإلكترونية :

تعرف الآلات هذه بشبة الإلكترونية وهو تأكيد على انها ليست مرحلة ظهور الحاسبات الآلية وإنما هي مرحلة سابقة لها تمثلت فيها عملية التطوير الواسعة للآلات المساعدة بهدف تشغيلها إلكترونيا لزيادة سرعتها ورفع طاقتها الإنتاجية فضلا عن إضافة امكانيات جديدة بها، وهذه المرحلة من متوسط الزمن العملية الحاسوبية².

رابعا : مرحلة ظهور الحاسبات الآلية (A T M):

هذه المرحلة من اهم مراحل التمويل الإلكتروني فهي تلك الآلة المكونة من عدة وحدات متصلة مع بعضها تقوم بإجراء العمليات الحاسوبية المنطقية طبقا لبرنامج معد بداخلها .

¹ نبيل ابراهيم محمد حافظ، "النواحي العلمية أساسات البنوك"، دار المساعدة للنشر، القاهرة، 1997، ص 172.

² عامر محمد محمود، "التجارة الإلكترونية"، مكتبة المجتمع، عمان، 2006، ص 12

خامسا : مرحلة ظهور الصيرفة الالكترونية¹ :

المرحلة الاولى :

بدأت بظهور ماكينات الصراف الآلي (ATM) وربطها بشبكة الهاتف العمومي (Public Telephone switching) التي ادت إلى إدخال مفهوم اجراء عمليات مصرفيه من على البعد دون تدخل بشري مصرفي مباشر، وقد بدأت في تطوير العمل المصرفي حيث بدأ في أخذ صور وأنواع متعددة في بداية التسعينات ولتسهيل وصول الزبون للمصرف خلال 24 ساعة وقد استخدم الصراف الآلي كوسيلة للتقليل من تكلفة خدمة الزبائن والتغلب على بعض اللوائح والإجراءات المعقدة فتدور حول استخدام النقود الإلكترونية حيث تنتهي النسبة المتبقية من القيود الورقية المستخدمة والتي لا تقل عن 20 % من حجم القيودات المالية المتداولة والتي توفر على المصرف موارد أخرى لفتح الافرع للمصرف واستخدام نظام مصرفي للمعالجة المصرفية الخلفية (Back – Office)²

المرحلة الثانية :

هي مرحلة الصيرفة عبر الانترنت أو تمثلت في الحدائة المصرفية وتتطلب الاستعداد لما بعدها إذ يتم بموجبها الانتقال التدريجي من مرحلة المصارف التقليدية التي بها واقع مادي إلى الموقع الافتراضي ، وتعتبر المرحلة التي نعيشها الآن هي المرحلة الثابتة و التي اعتمدت على الخدمات الفورية On line service وهي مرحلة تتداخل مع المرحلة السابقة حيث تركز هذه المرحلة على استخدام الحاسوب الشخصي كقاعدة يتم من خلالها الادارة المالية الكاملة مع إمكانية استخلاص التقارير الآنية من خلال الترابط الشبكي .

المرحلة الثالثة:

هي تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج بين كافة قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية المذكورة بالمرحلة الاولى وفيها الصراف الآلي ونقاط البيع والحاسوب والهاتف المصرفي والمصرف المحمول و تقنية الأترنت.³

¹ كمال الدين مصطفى الزهراوي ، سمير كامل محمد، "تقنية المعاملات المحاسبية" ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 3

² عز الدين كامل محمد أمين ، "مفهوم و مقومات العمل المصرفي الإلكتروني"، اتحاد المصارف العربية ، العدد 288 ، الكويت 2014 ص 28

³ عز الدين كامل محمد أمين ، المرجع نفسه ، ص 29 .

ومع تطور الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه أصبحت المصارف تقوم بتقديم مجموعة البرامج اللازمة لكي يتمكن العميل من الدخول عبرها إلى الكمبيوتر الخاص بالمصرف والقيام بما يريد من أعمال. بمعنى أن المصرف يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي) بحزمة البرمجيات ، إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد أو يحصل على خدمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة حيث عرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية .

وفي ظل هذا التقدم الهائل الذي تعيشه من تطور الاتصالات إلى وجود شبكة الانترنت واستخدامها بشكل يكاد يكون رئيساً في مجال التجارة الإلكترونية وما ترتب على ذلك من سرعة تبادل وتدفع البيانات عبر شبكة الانترنت¹.

كان هذا التطور قد طال الخدمات التي كانت المصارف تقدمها إلى عملائها عبر الخطوط الخاصة التي كانت توفرها لهم أصبح المصرف نفسه ككيان ليس له مقر على الأرض وإنما يمكن العميل أن يدخل إليه في أي ساعة من نهار أو ليل يقضي فيه جميع أعماله دون التقييد بما إذا كانت تلك الخدمة تتم عن طريق الخط المتاح أو لا ، فكل الخدمات التي يقدمها المصرف متاحة للعميل طوال الساعة دون أي انقطاع ولم يعد يبذل أي مجهود في الانتقال إلى المصرف ويستخدم تعبير أو اصطلاح المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) ، أو مصرف الأنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم المصرف المنزلي (Home Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (serice Banking-Self) وجميع تلك المصطلحات تعني أن الزبون يتاح له كافة أعماله الخاصة بالمصرف الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان يكون موجوداً ، وذلك عن طريق خط خاص يوفره له المصرف يمكنه من إنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر المصرف لإنجاز تلك الأعمال².

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن استيعاب الثورة التكنولوجية و الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية و تنويعها أمر حيوي و أساسي لزيادة إمكانية المصرف التنافسية و مسايرة متطلبات الصناعات المصرفية الحديثة وخاصة الإلكترونية منها وكذا

¹ عبد الله موسي علقم، "البنوك الإلكترونية"، مجلة المال والاقتصاد، العدد الثالث والستون، القاهرة ، 2010 ، ص 44 .

² جاسم السنوسي ، "المصارف الإلكترونية" ، بحث منشور على الانترنت على الموقع: www.Bank.Of.cd.com

تلبية الاحتياجات المتطورة للعملاء و الزبائن ، هذا ما دفع المصارف لتوسيع في إتاحة الخدمات الالكترونية المختلفة لعملائها ، خاصة وان أهمية هذه الأخيرة تزداد مع تزايد الحاجة إلى الخدمات السريعة و الفعالة .

وقبل التطرق إلى عرض مختلف أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية ، سنحاول عرض النظام الذي يتم من خلاله تقديم هذه الخدمة و الذي يعرف في الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الالكتروني للأموال Electronic Funds Transfert (E.F.T) حيث انه يحقق البساطة و الفعالية في تقديم الخدمات المصرفي و يوفر الكثير من الوقت و الجهد، أضف إلى كل ذلك انه يحقق الأمان للعميل و يتيح لهم الحصول على الخدمات التي يحتاجها في أي وقت و من أي مكان.

1. مكونات نظام التحويل الالكتروني :

يتكون هذا النظام من اربع عناصر هي:¹

1.1 الأجهزة الطرفية Terminals :

تختص هذه الأجهزة بإرسال واستقبال المعلومات وتعرف باسم DATA Communicating Terminals حيث أنها تعمل من خلال تخزين المعلومات التي يراد نقلها للكمبيوتر على شريط مغنط أو على اسطوانة لينة ، بمعنى أنها وهذا النظام يحتوي على العديد من المخاطر ، الأمر الذي دفعهم إلى البحث * Off Line تعمل عن طريق أفضل، وتتم ذلك من خلال اختراع الميكرو كمبيوتر الذي أدى إلى تحويل الطرفيات من أداة لنقل المعلومات والرسائل إلى أجهزة الكمبيوتر تحتوي على ميكرو كمبيوتر يستطيع إرسال المعلومات. بمعنى أنها تعمل On Line* .

2.1 أجهزة الكمبيوتر :

تمر خلالها الرسائل و المعلومات و تنقسم هذه الأجهزة إلى ثلاث مجموعات .

1.2.1 كمبيوتر رئيسي :

وهو الأكبر حجما في المصارف، و تحتاج مراكز معالجة البيانات في المصارف إلى العديد من الأجهزة.

¹ مدحت صادق ، "أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للنشر ، القاهرة ، 2001 ، ص 226

*متصلة بالحاسب البنكي الخاص بالبنك

2.2.1 الكمبيوتر الثانوي (الصغير) :

هو جهاز متوسط الحجم يتوسط كل من الكمبيوتر الرئيسي و الميكروكمبيوتر و يقوم بنفس مهمة أو خدمة الكمبيوتر الرئيسي .بمعنى معالجة البيانات إلا انه ذو سعة محدودة .

3.2.1 الميكروكمبيوتر او الحاسب الآلي المجهري :

هو جهاز صغير سهل الحمل من مكان الأخر يستخدم في العمليات الصغيرة ، مراقبة المخزون و إعداد رواتب العاملين الخ .

3.1 خطوط او شبكة الاتصالات:

الخطوط تعمل على ربط الطرفيات بأجهزة الكمبيوتر .

4.1 برامج الكمبيوتر:

وهي عبارة عن أنظمة و برامج تعمل على تشغيل أجهزة الكمبيوتر و تقوم بإعدادها شركات مختصة إعداد البرامج، وهي تمكن العميل عند استخدامها من مباشرة كل المعاملات المصرفية الالكترونية من خلال أجهزة الكمبيوتر الشخصي.

2. أنواع الخدمات الالكترونية:

سوف نتطرق إلى مختلف الخدمات الالكترونية التي تعرضها المصارف الأمريكية، الأوروبية، اليابانية، وبعض الدول العربية.

1.2 أجهزة الصراف الآلي:

تعتبر أجهزة صرف العملة النقدية من أول الأدوات التي ساعدت تقديم خدمات للعملاء بعيدة عن نوافذ المصرف من خلال سحبه كل ما يحتاج من عملة نقدية - دون التوجه إلى المصارف - ، ولقد تم تطوير هذا الجهاز المبسط إلى ما يعرف الآن باسم الصراف الآلي و الذي يمثل احد جوانب التحويل الالكتروني للأموال .

إن استعمال هذا الجهاز أصبح على نطاق واسع خاصة في الدول الصناعية وبعض الدول النامية حيث نجده إما داخل البنك أو خارجه في الأماكن العمومية خاصة التي يجتمع فيها الناس و يكون العميل بحاجة فيها إلى خدمات الصراف الآلي كصالات السفر ، المحلات الكبرى ، المجمعات التجارية الخ.

ولقد أتاحت هذه الأجهزة للعملاء الحصول على الخدمة المصرفية 24/24 ساعة وطول أيام الأسبوع وبتكلفة اقل، وكذا إمكانية الحصول على الأموال من أي مكان المهم إن يكون المصرف المودعة عنده الأموال مشارك في إحدى شبكات ربط أجهزة الصراف الآلي ببعضها البعض مثل Mac ; Plus ; Cirus¹

1.1.2 شروط الحصول على خدمات الصراف الآلي :

من اجل حصول العميل على خدمات الصراف الآلي فانه عليه أن يتقدم بطلب إلى المصرف المتعامل معه لكي يزوده ببطاقة خصم لاستخدامها مع الحصول على رقم تعريف شخصي وهو رقم سري خاص بالعميل.

يتم استخدام أجهزة الصراف الآلي بعمولة تختلف من مصرف إلى آخر، كما انه هناك بنود تحدد عدد الخدمات المصرفية المجانية التي تتم عبر الأجهزة الموجودة لديه و يتقاضى عمولة عما يزيد عن ذلك.

أما البعض الآخر فهو يسمح للعميل القيام بعدد محدد من المعاملات من خلال الأجهزة التابعة له و لفروعها (تكون كلها مجانية) لكن إذا قام العميل باستخدام شبكة أخرى غير مملوكة للمصرف فان اغلب المصارف تأخذ على هذه الخدمة عمولة تتراوح ما بين 50 سنتا و 2 دولار.²

2.1.2 الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الآلي:

يمكن جهاز الصرف الآلي من الحصول على الخدمات المصرفية التالية :

- التعرف و الاستفسار عن رصيد حسابك .
- معرفة اخر العمليات التي قان بها العميل .
- الايداع النقدي .
- معرفة حركة الحسابات في الفترات السابقة و الحصول على كشف للحسابات .
- طلب دفتر الشيكات (تتحصل عليه من الفرع الذي يتم التعامل معه) .
- اجراء تحويلات نقدية بين الحسابات سواء كان ذلك بين حسابات نفس العميل كتحويل من حساب جاري الى حساب توفير أو إجراء تحويل من حساب العميل إلى حساب عميل آخر في نفس المصرف أو خارجه .
- السحب النقدي من الحسابات المشتركة في البطاقات .

¹ مدحت صادق ، "أدوات و تقنيات مصرفية" ، مرجع سبق ذكره ص : 298 .

² مدحت صادق ، مرجع سابق ، ص 300 .

-تسديد فواتير المختلفة للخدمات العامة (غاز ، كهرباء ، هاتف ، الخ) .

-إيقاف صرف الشيكات .

-إيداع رسائل خاصة من العميل الى المصرف .

-شراء بعض الأدوات المالية مثل شهادات الإيداع .

وهناك بعض الأجهزة الحديثة التي تستطيع قراءة المبالغ المدونة على الشيكات و صرفها .

-كما أن المصارف استطاعت من خلال أجهزة الصراف الآلي تسير لعملائها كرجال الأعمال و السياح الموجودين خارج بلدهم من إجراء المدفوعات و المسحوبات بعملات مختلفة و تتم كما يلي :

يدخل الشخص بطاقته في جهاز الصراف الآلي ثم يسجل المبلغ الراغب في سحبه و هنا نميز حالتين:

1. إذا كانت البطاقة المستخدمة للسحب صادرة من مصرف محلي يستخدم الشبكة الوطنية للتعرف على ان المصرف مصدر البطاقة وبعدها تحول المبلغ للعميل مباشرة .

2. إذا كانت البطاقة المستخدمة للسحب ليست صادرة من بنك محلي و بالتالي هنا يستعمل الشيكات العالمية لتحويل المبلغ للعميل، و لتوضيح هذه الحالة أكثر نأخذ مثال:

نعتبر السائح من نيويورك في فرنسا أراد الحصول على الأورو ، هنا يمرر بطاقته التي أصدرتها إحدى البنوك الأمريكية في جهاز الصراف الآلي* ATM للمصرف الفرنسي ويسجل الرقم الشخصي السري والمبلغ المراد الحصول عليه. بعدها يتبين في الحاسب الآلي للمصرف الصراف (الفرنسي) أن البطاقة المستخدمة ليسى صادرة منه ، لذا فإنه يحول طلب السحب في شكل رسالة إلكترونية إلى نظام CIRRUS في بلجيكا والذي يكشف أن البطاقة المستخدمة ليست أوروبية، وهنا يقوم هذا الأخير بتحويل الرسالة الإلكترونية إلى مركز التحويل العالمي (Global Switching Center) في ديترويت Detroit بالولايات المتحدة الأمريكية، وفي هذا المركز يتم التعرف على المصرف مصدر البطاقة في نيويورك و يقوم بتحويل طلب السحب إليه فيخصم المبلغ من حسابه بالدولار زائد عمولة الخدمة ، بعدها يتم إخطار مركز التحويل العالمي CIRRUS وهذا الأخير ينقل الرسالة الإلكترونية إلى المصرف الفرنسي بإعطائه المقابل بالأورو من خلال جهاز الصراف الآلي الذي استخدمه، وتتم هذه العملية كلها في حوالي 16 ثانية فقط.¹

* هو نوع من أنواع المصارف الآلي و هو الأكثر انتشارا في مختلف أنحاء العالم .

¹مدحت صادق، مرجع سبق ذكره ، ص : 299.

من خلال ما سبق يمكن القول أن أجهزة الصراف الآلي تقدم للعميل العديد من الخدمات التي لم تكن متاحة من قبل كما أنها توفر له الراحة و الوقت و الجهد.

2.2 نظام الإيداع المباشر:

يعمل هذا النظام على إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل كالأجور، الرواتب، التامين الاجتماعي، المعاش، شيكات المعونة الحكومية، أرباح الأسهم و غيرها من المدفوعات بصورة مباشرة و دورية متكررة لدى المصرف الذي يتعامل معه بشكل آلي.

ومن اجل استفادة العميل من هذه الخدمة الجديدة عليه ان يفوض الجهة التي تقوم بتحويل المبالغ آليا لحسابه، وهذا من خلال الاتفاق مقدما من الجهة التي يعمل لديها أو لديها مدفوعاته الشهرية على تحويل المبلغ الذي يتقاضاه إلى حسابه بالمصرف عن طريق نظام الإيداع المباشر ، و هكذا يحصل العميل على مستحقاته بدون جهد أو عناء و في الوقت المناسب دون تأخير .

إذا كان الحساب المودع فيه الأموال يحتسب فائدة فإن العميل يستفيد من الفوائد فور استلام المبلغ المحمول عن طريق الإيداع المباشر ، كما أن هذه الطريقة في إيداع الأموال تحقق فائدة للمصرف من خلال ضمان مرور أموال المودعين عبر الشبكة المصرفية مما يؤدي إلى زيادة حجم الودائع ، كما انه يقلص تكلفة تحصيل تكلفة تحصيل شيكات موظفي المصرف ، وهذا بإيداع مقدار ما يستحقه كل عامل من عمال المصرف في حسابه مباشرة.¹

3.2 السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية):

هو طريقة جيدة، سهلة ومحكمة في إجراء المدفوعات المتكررة كما أنها توفر الوقت والجهد والنفقة للمصرف والعميل، ويتم تعريف أسلوب الدفع الإلكتروني بالخصم المصرح به مقدما Pre-authorized Dedits ويفيد في سداد المدفوعات التي على العميل تلقائيا في مواعيدها المحددة من خلال ارسال الفواتير عبر البريد الإلكتروني²، و يتم خصمها من حسابه مباشرة دون اللجوء إلى تحرير شيكات، مما يقلل الجهد و التكلفة ، كما أن استخدام هذا الأسلوب يجنب تسديد الغرامات المالية الناتجة على تأخر العميل على تسديد ما

¹ مدحت صادق ، مرجع سابق ، ص 304 .

² أحمد عبد الخالق، "البنوك والتجارة الإلكترونية"، جديد أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، ص 512 .

عليه من مستحقات مالية في تاريخ استحقاقها ، ومن بين المدفوعات المتكررة التي يستعمل فيها هذا النظام ما يلي :

- سداد أقساط التأمين.
- الرهن العقاري.
- فواتير الهيئات العامة.
- مستحقات الضرائب.
- الرواتب سداد متطلبات بطاقة الائتمان.
- سداد القروض وسداد فوائد الأوراق المالية الخ .

4.2 خدمة سداد الفواتير بالهاتف: - pbp- Pay by phone

عملت المصارف الأمريكية على تطبيق هذه الخدمة في سداد الفواتير المختلفة حيث أنها طورتها من مجرد خدمة يدوية إلى خدمة إلكترونية وتعتبر شكلا من أشكال الخدمات المصرفية المتزلية، ومن بين المزايا التي تحققها¹:

- لا تتطلب استخدام معدات خاصة أو أجهزة كمبيوتر شخصي.
- لا يترتب عليها أي عبء مالي إضافي.
- استخدام هذه الأسلوب يقلل في التكلفة بالمقارنة مع استعمال الشيكات .
- متوفر لدى المصارف الأمريكية لمدة 24 ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع.
- للحصول على هذه الخدمة يطلب العميل من البنك تزويده برقم شفري للجهة التي تتلقى المدفوعات وكذا رقم الحساب ورقم سري، فإذا أراد العميل سداد فاتورة ما فإنه يتصل بالبنك ثم يضغط على أزرار الهاتف برقم حسابه ثم الرقم السري ثم يدخل الرقم الشفري للمدفوع إليه وقيمة المبلغ المراد سداده ومن أجل جذب معاملات العملاء والوقوف في وجه المؤسسات المنافسة التي أصبحت تزود عملائها بأجهزة ذات شاشات تستخدم لأغراض مختلفة.

عمل سيتي بنك على عرض خدمة هاتفية أطلق عليه Enhanced حيث أنه يحتوي على شاشة صغيرة تستوعب حوالي 40 خط معلومات، ومن خلاله يستطيع العميل الحصول على خدمات مختلفة كمعرفة معلومات عن حسابه، القيام بتحويلات مالية بين مختلف الحسابات، شراء شهادات الإيداع، تسديد الفواتير

¹ Frazer Patrick, "plastic and electronic money", wood head, Faulkner, Cambridge, 1995, p113

إلكترونيا ... ونتيجة للخدمات المتنوعة التي يقدمها أصبح يتوقع أنه يصبح نموذجا متزليا مصغرا لجهاز الصراف الآلي - فيما عدا إمكانية الحصول على نقد عن طريقه كما أن المصرف يتقاضى عمولة شهرية على هذا الجهاز الخاصة تتراوح ما بين 10 \$ إلى 20 \$ شهريا¹.

5.2 التحويل الإلكتروني للمدفوعات الدولية:

من المعروف أن المصارف تقدم لعملائها خدمة التحويلات الخارجية، حيث يعطي العميل تعليمة لمصرفه بتحويل نقدي خارجي* لصالح عميل في الخارج كان هذا التحويل يتم باستخدام البريد، تلغراف و التليكس مع تضمن الرسالة لشفرة سرية محفوظة لدى المصرفين لضمان سلامة التحويل ونتيجة لكون هذه الأخيرة مكلفة وبطيئة وحرص المصارف على مواكبة التطورات العالمية في مجال الاتصالات وتمشيا مع التطور المتسارع في تقديم الخدمات المصرفية عملت البنوك على إدخال نظام جديد في في التحويل النقدي الدولي يعرف بشبكة سويفت** من أجل تحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية .

وتستخدم لتوفير هذه الخدمة أحدث التقنيات في مجال الاتصالات بعيدة المدى وكذا أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المصارف المشاركة في هذا النظام والمرتبطة بخطوط اتصال مستأجرة (leased Lines)

1.5.2 طريقة عمل شبكة Swift :

إذا أراد أحد المصارف المشاركة في النظام بإرسال رسالة مالية أو غير مالية فإنه يقوم أولا بتجهيز الرسالة الإلكترونية على نماذج خاصة معنونة باسم المصرف المرسل إليها، ثم يقوم بإرسالها على مراكز swift في بلجيكا وهناك يتسلمها جهاز الحاسوب الرئيسي ويعيد إرسالها فورا إلى المرسل إليها ليتم تنفيذ ما جاء في الرسالة الإلكترونية ويتم ذلك خلال ثواني قليلة²، ولتحقيق المزيد من الأمان في استعمال Swift ومنعا لأي

¹مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص 306.

*وتتم العملية بخصم قيمة المبلغ من حساب في البنك بالعملة المحلية وإضافتها لحساب العميل في الخارج بعملة بلده وتحمل العميل معطي الأمر مصاريف التحويل.

** كلمة SWIFT اختصار لاسم الشبكة Society For Worldwide Inter Bank Financial Telecommunication تأسست في ماي 1977، تمتلك اسهم المصارف والمؤسسات المالية العالمية الاعضاء فيها وعدد اعضائها حوالي 4000 بنك، يقع مركزها في بروكسل وتخضع للقانون البلجيكي وتبادل أكثر من 2 مليون رسالة يوميا وتغطي هذه الشبكة أكثر من 110 دولة في العالم وتعمل على مدار 24 ساعة وهدفها تأمين الاتصالات بين الأعضاء بطريقة سرية ودقيقة وموثقة، لمزيد من المعلومات انظر: - بدون مؤلف - ماذا تعرف عن نظام سويفت، نشرة التجارة و التنمية، العدد 1، 14-12-2003، الموقع: <http://www.newsofcd.com/page.asp?page=91>

² بدون مؤلف، سويفت بوابة جذب المستثمرين، العدد 126، الموقع:

<http://www.ik.ahram.org.eg/IK/ahram/2003/6/16/INVB1.HTM>

إساءة ثم استعمال مفاتيح سرية خاصة بالشبكة وغير مرئية لا تمر الرسالة عبره إلا إذا اجتازت هذه المفاتيح بصورة صحيحة.¹

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

2.5.2 مزايا استعمال نظام سويفت:

ومن المزايا التي يحققها استعمال هذا النظام ما يلي:²

-تشفير الرسائل بواسطة البنك المرسل وفك رموز التشفير بواسطة البنك المحول إليه، مما يضمن صحة التحويل وسلامته ويقلل من فرص التزوير.

- تقديم خدمة سريعة وتخفيض نسبة الأخطاء وعدم وضوح التعليمات.

- تقليص تكلفة إرسال المراسلات مقارنة مع الوسائل الأخرى.

- خدمات نظام سويفت متاحة لمدة 24 على 24 ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع .

3.5.2 الخدمات المصرفية التي تقدمها شبكة Swift:

توفر شبكة سويفت العديد من الخدمات أهمها ما يلي :

- تحويل الرسائل الالكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء.

- تبليغ الاعتمادات المستندية الصادرة والواردة وخدمة الضمانات.

- شراء وبيع العملات الأجنبية واستثمار الودائع.

- اتفاقيات السعر الأجل.

- عمليات مبادلة أسعار الفائدة.

- التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية .

4.5.2 الاعتمادات المستندية الإلكترونية:

¹ أحمد مصطفى ناصف، "التجارة الإلكترونية في تشييط الصادرات المصرية"، ندوة لأكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز المعلومات والأبحاث، 1998-11-29، ص 14

² مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص 308

إن ظهور نظام التبادل الإلكتروني للبيانات أدى بالمصارف إلى تحويل تعاملاتها من استخدام المستندات الورقية إلى استعمال المستندية الإلكترونية، وتعتبر الاعتمادات المستندية من أهم الخدمات التي طورتها المصارف باستعمال شبكة التحويل الإلكتروني للأموال، حيث أصبحت من خلاله تتم كل المعاملات الورقية المتعلقة بالاعتماد المستندي الإلكتروني*.

إن تم الاتفاق بين المستفيد وطالب فتح الاعتماد بعد مراقبة الرسائل الإلكترونية فإنه يتم الدفع إلكترونياً لحساب المستفيد وإجراء القيد المعاكس إلكترونياً على حساب طالب فتح الاعتماد .

على الرغم من أن نظام تحويل الأموال إلكترونياً عمل على حل العديد من المشاكل إلا أنه يبقى مشكل وصول البضائع قبل بوليصة الشحن الخاص بها (وهذا نتيجة للتطور السريع الذي تشهده وسائل النقل) ، وما ينتج عن ذلك من لجوء المشتري إلى المصرف للحصول على خطاب ضمان لتقديمه للناقل وهذا يؤدي إلى تعطيل الضمان الذي يقدم للمشتري، لذلك ظهر العديد من الأنظمة التي تحل هذا المشكل من خلال إيجاد رسائل إلكترونية لتبادل المستندات، ولقد عملت المصارف على اعتمادها منها: مشروع CMI* والذي يهدف إلى إيجاد قواعد لبوليصة الشخص الإلكترونية وتعتبر طريقة لإثبات ملكية البضائع بالوسائل الإلكترونية، لكن من عيوب هذا النظام أنه يستطيع المختالين الحصول على الرقم السري الخاص ببوليصة الشحن لاستلام البضائع، الأمر الذي دفع المصرفيين إلى البحث عن طريقة أخرى تمثلت في نظام جديد سمي ب : نظام بوليرو** Bolero ، وما يميز هذا النظام عن غيره هو أسلوب تعامله مع الشحن حيث تم استبدال بوليصة

* وتتم المعاملات الورقية المتعلقة بالاعتماد المستندي الإلكتروني كما يلي: يقوم المستورد بإرسال طلب اعتماد مستندي وذلك بواسطة الفاكس أو الحاسب الإلكتروني ، فإن قبل المصرف مصدر الاعتماد طلبه فإنه يقوم بإرسال رسالة معادة بالوسيلة نفسها ويرسل نص الاعتماد الإلكتروني إلى المستفيد، وقبل انتهاء صلاحية الاعتماد يرسل المستفيد الإلكتروني الفواتير اللازمة والمتعلقة بعملية الشحن، كما يطلب من الأطراف المشاركة في الاعتماد إرسال رسالة إلكترونية بالمستندات للمصرف مصدر الاعتماد مع تحمل كل طرف المسؤولية عن المستندات المرسلة، ثم يقوم المصرف مصدر الاعتماد بإرسال الرسالة الإلكترونية الواردة إليه للبنك المبلغ ويقوم هذا الأخير بفحص الرسائل المرسلة في شكل ورقي للتأكد من مطابقتها الاعتماد الإلكتروني، أما إن وجد خلاف فيقوم بإخطار المستفيد بذلك وإن كانت مطابقة لشروط الاعتماد يتم الدفع إلكترونياً للمستفيد.

* . CMI: Comite Maritime International الاتحاد الدولي لجمعيات القانون البحري الدولي 1990 الذي يهدف لإيجاد قواعد لبوليصة الشخص.

** المؤمن على النقل الموحد لمزيد من المعلومات TTclub ونظام المراسلات الإلكترونية Swift أحد مبادرات Bolero يعتبر نظام بوليرو.

الشحن الورقية ببوليصة إلكترونية (Bolero Bill Of lading) (BBL) ولقد تم استخدام هذا النظام في المصارف ابتداءً من عام 1999.

- كما أنه توجد هناك مصارف عملت على إدخال نظام جلوبال تريد في تقديم خدمة Global Trade خطابات الاعتماد، وهذا النظام يختلف عن الأنظمة الأخرى في عدم وجود مصرف مبلغ للاعتماد ضمن سلسلة الاتصال، حيث يتم التبليغ عن الخطاب مباشرة إلى المستفيد عن طريق مركز مقاصة الوثائق نيابة عن المصرف المصدر، ويمكن للمستفيد القيام بإجراء الترتيبات الإلكترونية وتقديم الوثائق الإلكترونية إلى مركز مقاصة الوثائق ليجري فحصها وهذا النظام يحاول تجنب بوليصة الشحن و الوثيقة المطلوبة لنقل هي كشف الشحن البحري الإلكتروني الذي يتضمن تنازل الشاحن عن هذا الحق.¹

المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصال، حيث تم استحداث منتجات وخدمات جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها ومستوى أدائها حتى يتم التعامل بديناميكية مع الأنماط الجديدة للتكنولوجيا .

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، و كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف المصارف لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختارون فعالية هذه الوسائل حديثة النشأة.

¹ الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، "مستجدات التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد العاشر، العدد الأول 2002، ص 6 .

أولاً : تعريف الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت أنظمة الدفع الإلكتروني منذ ستينات القرن العشرين التي تليها حيث شهدت هذه الفترة تطورات تكنولوجية مهمة، أثرت بشكل كبير على وسائل الدفع الإلكترونية، من ناحية أخرى أنشأت هذه الوسائل مجال أعمال وعرفا اجتماعيا جديدين¹

كما يعرف الدفع الإلكتروني على أنه: "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"²

وتعرف المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسية وسيلة الدفع الإلكترونية أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.³

ثانياً : خصائص الدفع الإلكتروني

يتميّز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص هي:⁴

1. يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
2. يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية.
3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد.
4. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
+ من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض.

¹ عنابي بن عيسى، هواري عامر، "مدى استدراك مستخدمي الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الانترنت بالجزائر"، الملتقى الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، يومي 27/26 أفريل 2011، جامعة خميس مليانة، ص:4.

² ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، "الصيرفة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 25

³ ناصر خليل، "التجارة والتسويق الإلكتروني"، دار أسامة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص34.

⁴ محمد حسين منصور، "المسؤولية الإلكترونية"، دار الجامعة الجديدة القاهرة، 2007، ص 102-103

✚ من خلال الكروت البنكية العادية .

5. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك ، أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم .

6. يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات :

✚ شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ، ويفترض ذلك ودود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم .

✚ شبكة عامة ، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة .

ثالثا : تأمين الدفع الإلكتروني:

إن الدفع الإلكتروني عملية مصرفية دولية متعددة الأطراف تتم عبر فضاء معلوماتي مفتوح، لذا له عدة عيوب من بينها:

- إساءة استعمال حامل البطاقة لها، كالحصول عليها بناءً على مستندات مزورة، استعمالها رغم انتهاء مدتها أو إلغاء المصرف لها.

- إساءة استعمال البطاقة البلاستيكية من قبل الغير في حالة السرقة أو الضياع.

- قد يتم التلاعب من موظفي المصرف المُصدّر للبطاقة أو عن طريق التجار أو عن طريق شبكة الانترنت، كتزويد أرقام البطاقات، وخلق مواقع وهمية لاستقبال المعاملات المالية الخاصة بالموقع الحقيقي.

لكل ذلك يتم اللجوء إلى وسائل أمان فنية كتوفير الثقة بين المتعاملين و ضمان فعالية تلك الوسيلة لتسيير وازدهار التجارة الإلكترونية ، تتولى الجهة التي تقدم خدمة الدفع الإلكتروني هذه المهمة حيث يتم تحديد الدائن والمدين وأطراف العملية التي تتم بطريقة مشفرة من خلال برنامج معد لهذا الغرض بحيث لا يظهر الرقم المصرفي على الشبكة ، ويتم عمل أرشيف يسهل الرجوع اليه، للمبالغ التي يتم السحب عليها بهذه الطريقة، وهذا ما يُطلق عليه نظام المعاملات الإلكترونية الآمنة (SET).

يحقق هذا النظام عدة ضمانات أساسية أهمها : التكاملية ، أي ضمان أن الرسالة المرسله هي الرسالة المستقبله عن طريق البصمة الرقمية، وسرية المعاملات من خلال تشفير محتوى الرسالة، والتحقق من شخصية بطاقة الائتمان وشخصية البائع , يقوم المصرف باتخاذ الاجراءات المالية وإخبار الطرفين بإتمام المعاملة .

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية .

تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم ومتطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت .

أولاً: الشيكات الإلكترونية.

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة.¹

يتضمن الشيك الإلكتروني ملف إلكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى²، كتاريخ صرف الشيك ، قيمته ، المستفيد منه ، رقم الحساب والمحول إليه

1. مزايا الشيك الإلكتروني : يتميز الشيك الإلكتروني بالمميزات التالية :

- يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية 50 % من رسوم التشغيل مما يساهم بتخفيض النفقات التي يتحملها حامل الشيك تتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة بالشيكات العادية.
- إن التعامل بالشيك الإلكتروني يقضي على بعض المشاكل التي كانت تواجه الشيكات العادية مثل الضياع والتأخير.

إن الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الأنترنت أو شبكات الاتصال الأخرى ، ليقوم أولاً بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك أو إعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.³

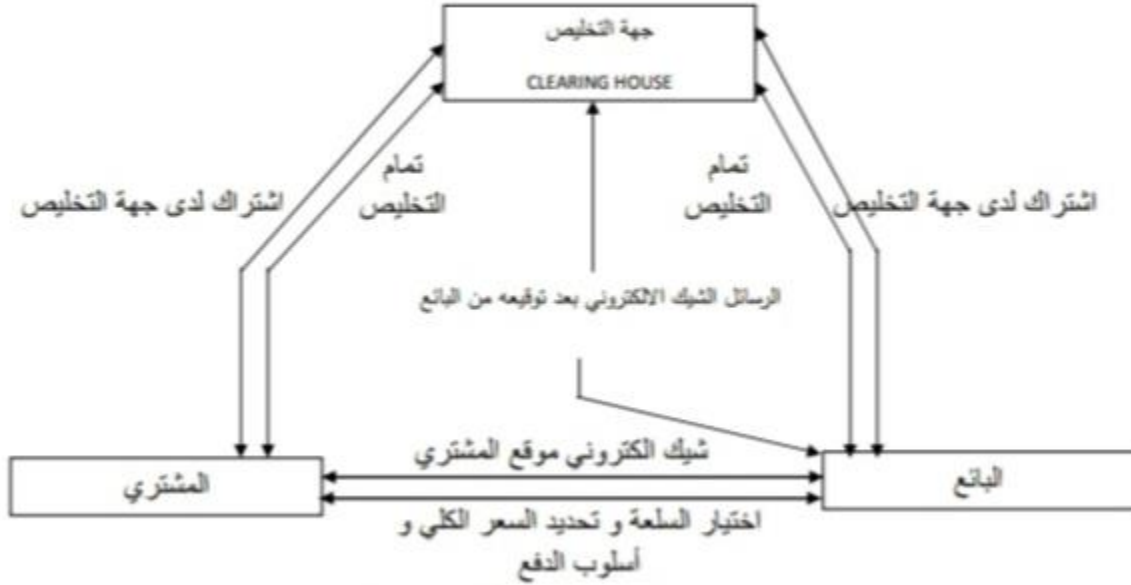
¹ محمد حسين منصور ، مرجع سبق ذكره ، ص ص : 59-50.

² HERIF Mostapha Hechem, *La monnaie électronique*, édition roolles, Paris, 2000, p 85-86.

³ بوغافية رشيد ، مرجع سبق ذكره ، ص: 81.

ويوضح الشكل أدناه كل هذه المراحل :

الشكل رقم (01-02) : دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته



المصدر : رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص : 70.

قد أثبتت عدة مصارف فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية من أهمها سيتي بنك ، بنك بوسطن ، وذلك لأهمية هذا النوع من الشيكات للعمل في المستقبل .

والشكل العام للشيك الإلكتروني يكون كما يلي :

الشكل رقم (02-02) : الشكل العام للشيك الإلكتروني

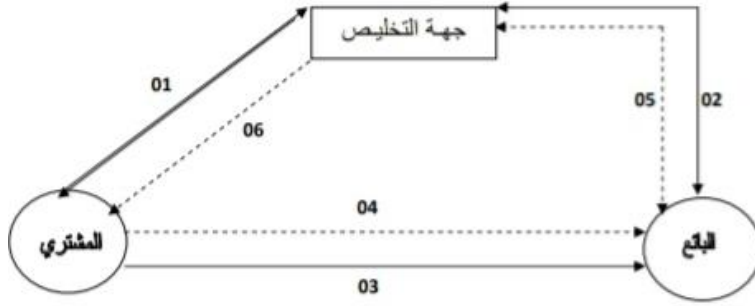
المصدر : ابراهيم بختي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 183 .

وتتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات التالية:¹

- اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (مصرف غالبا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري، ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
- يقوم المشترك بتحرير شيك إلكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ثم يقوم بإرسال هذا الشيك من البريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.
- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله الى جهة التخليص .
- تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعيات ، وبناءً على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع)

¹ رأفت رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 70-71.

الشكل رقم (02-03) دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



- 01- اشتراك لدى جهة التخليص .
- 02- اشتراك لدى جهة التخليص .
- 03- اختيار السلعة تحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع .
- 04- شيك الكتروني موقع من طرف المشتري .
- 05- ارسال الشيك الإلكتروني بعد توقيعه من طرف البائع .

المصدر : جليلد نور الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص : 156.

ثانيا: التحولات المالية الإلكترونية

يعرف بأنه عملية تحويل للأموال تبدأ أو تنفذ من خلال وسيلة إلكترونية كالهاتف، الحاسوب أو شريط مغناطيسي بهدف أمر أو توجيه أو تفويض منشأة مالية بإجراء قيد دائن أو مدين في الحساب¹، يتيح هذا النظام بطريقة آمنة الكترونية نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب مصرفي الى حساب مصرفي آخر إضافة الى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ، ويمتاز هذا الأخير في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية².

حيث تقوم العديد من المصارف الآن بالمشاركة في شبكة حاسبات تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود الحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف ، وبذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة المقاصة المصرفية ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة، ومن المتوقع استخدام الأقمار الاصطناعية لتشمل المصارف العالمية في نطاق التسويات المصرفية.

¹ محمد عمر دواية، " عقد التحويل المصرفي الإلكتروني -دراسة قانونية مقارنة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، بدون سنة نشر، ص 24.

² منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، "النقود الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 15.

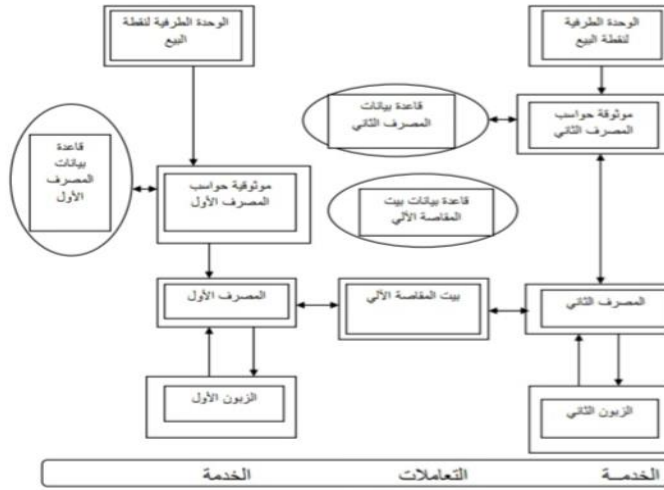
ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف ، وسيكفل هذا النظام للمصارف المحلية قدرة تقديم خدمات أفضل للعملاء، اذ ستتيح لهذه المصارف إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى المصارف المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها، كما يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات .
وتتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الالكتروني بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة ، ويُمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا أو أسبوعيًا أو شهريًا)، ويختلف نموذج التحويل الالكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل المصرف والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات .
وتنقسم التحويلات الالكترونية إلى نوعين أساسيين:¹

1. التحويل الالكتروني للأموال :

يعبر عن حركة الأموال بشكل فوري بين الدول عن طريق الوسائل الالكترونية ، وظهرت هذه الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1978 وتحصل المصارف مقابل ذلك على أتعاب معينة ، ومن أهم العوامل التي ساعدت على ظهور هذه الخدمة ما يعرف باسم نظام سويفت .
ويعتبر اصدار الشيكات الالكترونية نوعاً من التحويل الالكتروني للأموال يمكن إعطاؤه لأي شركة على الأنترنت للإيداع في مؤسسة مالية على الأنترنت ، وتستخدم هذه الخدمة لإتمام عمليات السداد الالكترونية من طرفين واقعين في دولتين مختلفتين من خلال وجود وسيط حيث يقوم بالخصم من حساب الزبون وبالإضافة الى حساب التاجر والشكل الموالي يعرض نموذجاً للتحويل الإلكتروني للأموال ومكوناته .

¹ رعد حسن الصرن ، "عولمة جودة الخدمات المصرفية" ، دار التواصل العربي ، مؤسسة الوراق للنشر ، الأردن ، 2007، ص 309-312.

الشكل رقم (02-04) : نموذج التحويل الإلكتروني للأموال ومكوناته .

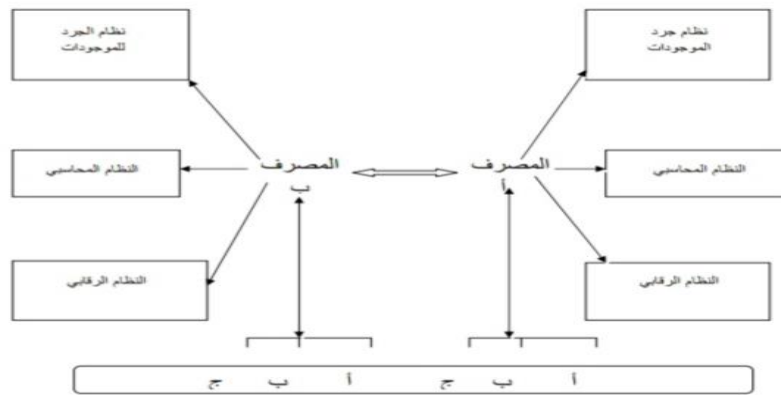


المصدر : رعد حسن الصرن ، مرجع سبق ذكره ، ص 313.

2. التبادل الإلكتروني للبيانات:

يعرف التبادل الإلكتروني للبيانات بأنه نقل البيانات المنظمة بواسطة معايير للرسائل متفق عليها من إحدى النظم الحاسوبية إلى آخر النظم الحاسوبية بواسطة الوسائط الإلكترونية ، وقد سهل التبادل الإلكتروني نقل البيانات وإعداد الفواتير وتبادل المعلومات وحاليا المدفوعات بأشكال معقدة حيث يكون هناك عدد من الموردين في منظمة واحدة ، أو مشترين متعددين لسلع وخدمات منظمة أخرى كما يتضح في الشكل التالي ¹ :

الشكل رقم (02-05) : ارتباطات التبادل الإلكتروني للبيانات مع الموردين والمشتريين



المصدر : رعد حسن الصرن ، مرجع سبق ذكره ، ص 313.

¹ رعد حسن الصرن ، مرجع سبق ذكره ، ص: 312 .

ثالثا: المحافظ الالكترونية

تعتبر محفظة النقود الالكترونية وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، كما تعتبر وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وتستخدم المحفظة من حيث الأصل للوفاء الذي يتم بعيدا عن شبكة الأنترنت ، إلا أنّها من الممكن أن تستخدم أيضا في الوفاء عبر شبكة الأنترنت¹ قد تكون المحفظة الالكترونية ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر أو تكون قرصا مرنا يمكن ادخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ل يتم نقل القيمة المالية منه أو عبر الأنترنت.²

رابعا: البطاقات الذكية

تعرف البطاقة الذكية بأنها بطاقة بلاستيكية ، ذات ميكروسوفت مدمج يحتوي على معلومات عن شخص ما أي محفظة إلكترونية³ ويتم استخدام هذه البطاقات في مجالات متعددة منها تحويلها إلى حافظه الكترونية تملأ وتفرغ من النقود ،تحويلها الى بطاقة لتعريف الهوية أو بطاقة صحية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومي أو بطاقة أمنية ، كما أنها تستخدم في إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.⁴

عند التعامل يمرر هذا الكارد على آلة قارئة له، ويتم خصم قيمة المشتريات ونقلها مباشرة إلى طرفي الآلة التي توجد لدى البائع دون حاجة لتوقيع أو تصديق ، ويستطيع الأخير أن ينقل قيمة الصفقات إلى حاسبه بمصرفه كما يريد ، وتتسم هذه الكروت بأنه يمكن إعادة شحنها مرة ومرات بنفس الطريقة.⁵

خامسا: بطاقات الائتمان

هي بطاقة صادرة من المصرف أو غيره ، تخول لحاملها الحصول على حاجياته من البضائع دينيا¹ ، أو هي مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناءً على عقد بينهما يتمكن من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصرف².

¹ شريف محمد غانم، "محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية" ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، القاهرة ، 2000 ، ص : 12.

² منير محمد الجنيبي ، ممدوح محمد الجنيبي ، "النقود الالكترونية" ، مرجع سبق ذكره ، ص 13.

³ طارق عبد العال حماد ، "التجارة الإلكترونية" ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2003 ، ص 122 .

⁴ رأفت رضوان ، "عالم التجارة الالكترونية" ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة، 1999، ص 55-56.

⁵ سيد أحمد عبد الخالق ، "التجارة الالكترونية والعملة" ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، 2006 ، ص: 182.

1. أطراف بطاقة الائتمان :

يوجد لبطاقة الائتمان ثلاثة أطراف أساسية وهي:³

1.1. مصدر البطاقة :

يصدر بطاقات الائتمان المصارف المنتشرة عبر العالم ، حيث تتعاقد مع المركز العالمي للبطاقة للاشتراك في عضوية إصدارها ، ثم الاتفاق مع التجار المحليين لقبول البيع بموجب هذه البطاقة.

1.2. حملة البطاقة :

هم الأفراد الذين يوافق المصرف على طلبهم بالحصول على البطاقة.

3.1. التاجر :

هي المؤسسات والشركات التي يتم الاتفاق معها على قبول البيع لحامل البطاقة ثم الرجوع على المصدر بالثمن المستحق.

إلا أنه هناك من ينظر إلى أطراف البطاقة أنهم أربعة بإضافة المركز العالمي للبطاقة، أما بالنظر إلى العلاقة التعاقدية للبطاقة فيوجد ثلاثة أطراف المذكورين سابقا.

2- مصدر بطاقات الائتمان :

يتولى إصدار البطاقات الائتمانية على اختلاف أنواعها عدة جهات أهمها :

1.2 مؤسسة الفيزا العالمية :

مركزها في لوس أنجلوس بولاية كاليفورنيا الأمريكية ، وتصدر ثلاثة أنواع من البطاقات وهي⁴ : الفيزا الذهبية، البطاقة الفضية (تمنح لرجال الأعمال) ، بطاقة فيزا إلكترون (البطاقات العادية).

فمؤسسة الفيزا هي ليست مؤسسة مصرفية وإنما هي نادي يساعد المصارف الأعضاء على إدارة خدماتهم، وتكون إدارتها من ممثلي المصارف الأعضاء .

¹ عمر يوسف عبد الله عبابنة ، "الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية" ، الطبعة الاولى، دار النفائس للنشر والتوزيع ، 2008، الأردن ، ص 41.

² عبد الهادي النجار ، "بطاقة الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية" ، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، جامعة بيروت ، الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف ، جزء ثالث ، منشورات الحلبي الحقوقية ، طبعة اولى ، 2002 ، ص 25.

³ عبد الهادي النجار، المرجع نفسه ، ص 26 .

⁴ عبد الوهاب أبو سليمان ، "البطاقات البنكية" ، الطبعة الاولى، دار القلم ، 1998، ص:38.

2.2.5 مؤسسة الأمريكان إكسبريس :

هي مؤسسة مالية كبيرة تشرف مباشرة على إصدار البطاقات وتصدر ثلاث أنواع هي: ¹ بطاقة الأمريكان إكسبريس الخضراء الذهبية والماسية .

3.2.5 مؤسسة الماستر كارد :

مركزها في مدينة "سانت لويس" بنيويورك الأمريكية ، وتصدر نوعان من البطاقات ماستر كارد (رجال الأعمال) ، وبطاقات ماستر كارد العادية ² .

4.2.5 مؤسسات أخرى :

توجد العديد من المؤسسات في العالم التي تصدر مختلف البطاقات الائتمانية وغيرها لكن هذه البطاقات ليست واسعة الانتشار عالميا ، ومن هذه المؤسسات ³ :

- مؤسسة ريكاردو الأوروبية .

- مؤسسة داتيرز كلوب اليابانية .

6. النقود الإلكترونية :

مع تطور الأساليب التكنولوجية الحديثة ، والتوسع في استخدامها في كافة مجالات الحياة نجد الآن أن النقود تطورت أيضا وظهرت بشكل مستحدث في صورة إلكترونية ، وأخذ الجمهور يتداولها من خلال العديد من الأشكال مثل التجارة الإلكترونية ، الهاتف المصرفي ، أوامر الدفع المصرفية ، خدمات المقاصة الإلكترونية والأنترنت المصرفي ⁴ .

تعرف النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية ⁵ .

¹ عبد الهادي النجار، مرجع سبق ذكره، ص37.

² سحنون محمد ، "النظام المصرفي من النقود الورقة إلى النقود الآلية" ، كجلة العلوم الإنسانية ، ماي 2003 ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر، ص 71.

³ نواف عبد الله أحمد أبو باتورة ، "أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها" ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، العدد الرابع ، 1996 ، ص 45.

⁴ أحمد فرج محمود حامد ، "اقتصاديات التجارة الإلكترونية" ، رسالة ماجستير في الاقتصاد ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 2003 ، ص 40-41.

⁵ منير محمد الجنيبي ، ممدوح محمد الجنيبي ، "البنوك الإلكترونية" ، مرجع سبق ذكره ، ص 47.

كما تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية ، بعبارة أخرى هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.¹

يتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الأخرى كما يلي :

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي .
- أنه يسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية .
- أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة , كالإنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية .
- أنه لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل .
- أنه يتميز بالقابلية للانقسام، ويكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة .
- أنه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى .
- تحقيق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القرصنة والمحتالين .
- تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني.

¹ FRANCIS Marlin ; **stratégie de communication**;Paris ; deuxième éditions D'organisation 2001 ; p p :24-25.

خلاصة:

تلعب العمليات المصرفية الإلكترونية دورا كبيرا في تحسين الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وزبائنهم. بمختلف فئاتهم وشرائحهم حيث أدركنا من خلال هذا الفصل حقيقة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تأثيرها على العمل المصرفي ، إذ تناولنا في المبحث الأول متخلف الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تساعد على زيادة الامكانيات الثقافية للمصرف من خلال الزيادة في كفاءة تقديم الخدمة الناتجة عن ادخال التقنيات الإلكترونية في التعامل ، أما المبحث الثاني فقد خصصناه لدراسة أدوات الدفع الإلكترونية المختلفة التي يؤدي التعامل بها إلى تسهيلات جمّة بالنسبة للعميل والمصرف على حد سواء .

الفصل الثالث:

دور الصيرفة الإلكترونية

في عصرنة

المصارف الجزائرية.

تمهيد:

لقد أفرز ميلاد اقتصاد المعرفة مستجدات كثيرة وتحولات جذرية وكبيرة في مجال الأعمال بصورة عامة والمجال المصرفي والمالي بصورة خاصة ، حيث شهد القطاع المصرفي تنافسا شديدا بسبب الاستخدام الواسع للمعلوماتية وشبكات الانترنت في مختلف أوجه نشاط المصارف إذ تغلب الطابع الإلكتروني في تقديم مختلف الخدمات ، مما ساهم في تطوير وتسريع نظم معالجة مختلف المعاملات المصرفية والمالية، ومن أجل مواكبة المصارف الجزائرية سير التطور العالمي والمستجدات الحاصلة في القطاع المصرفي، عملت الحكومة الجزائرية على اتخاذ عدة تدابير وتوفير الإمكانيات اللازمة للوصول إلى خدمات مصرفية عصرية وذات جودة عالية تتسم بالسرعة والأمان .

جاء هذا الفصل بعنوان دور الصيرفة الإلكترونية في عصرنة المصارف الجزائرية يحتوي على :

- المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .
- المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر .
- المبحث الثالث : دراسة ميدانية .

المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

نظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها من حالة الركوض المزرية و تسريع وتنشيط حركته ، رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي ، ومواكبة كل ما هو جديد حيث قامت في السنوات الأخيرة بإدخال تكنولوجيا العلم و الاتصال إلى النشاط المالي و المصرفي ، ظهور خدمات مصرفية إلكترونية نتيجة لعصرنة كل من أنظمة الدفع و السحب، و الائتمان ، التحويلات المالية ، الخدمات المصرفية (كشوف الحسابات) و التنظيم الداخلي للمصرف بالرغم من كل هذه الجهود المبذولة الى أن الفجوة التكنولوجية ماتزال كبيرة بين المصارف الجزائرية ونظرائها من المصارف الأجنبية عربية كانت ام غربية .

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وأهمية العمل بها

ان تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خصوصا .

اولا: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (نظام مصرفي جزائري) :

في إطار الخدمة الإلكترونية و النقد الإلكتروني ، تجدر الإشارة الى الجهود القائمة من طرف مصرف الجزائر مع المصارف التجارية سواء كانت محلية او اجنبية من اجل اقامة هذا المشروع .

1- يتمثل في العقد المبرم في شهر أفريل سنة 2004 ما بين شركة SATIM وشركة فرنسية (Ingenico DATA System) ومن أجل إنشاء و تعميم النقد الإلكتروني في المصارف الجزائرية وكان المقرر البدء في شهر نوفمبر من نفس السنة 2004 بإصدار بطاقة دفع مصرفية ، تم بعد ذلك بإصدار بطاقة الدفع و السحب الى غاية بداية سداسي الثاني من سنة 2005¹ .

2 - تتعلق الصيرفة الإلكترونية بأمن تبادل البيانات المالية فيما بين ثلاث مؤسسات جزائرية (Soft Engineering) و (Magat Multimédia) ومركز الإعلام و العامي و التقني لتنشأ على أثره شركة

¹ ياسمينه مصباحي ،تحديث وسائل الدفع في المصارف العمومية الجزائرية -حالة البنك الخارجي الجزائري- ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأسواق مالية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغام، 2016، ص:89.

مختلطة (Alegria Ebanking Service) والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على خط في الجزائر و هو مشروع طبعاً يهم كل المصارف الجزائرية و هو مازال في طور الإنجاز .

ثانياً: أهمية العمل بالصرافة الإلكترونية في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي الى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي خصوصاً¹.

1 - تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري :

إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعداً لتبني الوسائل التي تؤدي به الى الاستقرار ، و نحن هنا نتحدث عن الصيرفة الإلكترونية ماذا ستضيف للاقتصاد الجزائري وماذا يمكن أن تقدم لمكونات هذا الاقتصاد و للإجابة يمكننا ايجازها فيما يلي :

1-1- تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسة الاقتصادية: تساهم الخدمة الإلكترونية و الخدمة البنكية عن بعد بالنسبة للمؤسسة عندما يرافق ذلك إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المؤسسات و ادخال تغيرات تنظيمية و ادارية مرافقة، فهي تزيد في تحسين الدارة و اقتصاد الوقت و التكلفة و الاستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد اقل .

1-2- محاربة الاقتصاد الموازي: لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم في تفشي ظاهرة الاكتناز ادى بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي ساعدت على ارتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً و بالتالي فان اعتماد الصيرفة الإلكترونية و اقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي بين دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في تخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفى بيئة مناسبة لذلك .

1-3- ايجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر: ان اساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل الى مدى انتشار استخدام و سائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية، و لا أحد تخفى عليه

¹ مسعداوي يوسف ، "البنوك الإلكترونية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -الواقع والتحديات- جامعة حسينية بن بوعلوي ، شلف ، يومي 14 و15 ديسمبر 2004 ، الجزائر، ص 238 - 240 .

اهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة .

1-4- اعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد اصبحت فكرة انشاء الحكومة الإلكترونية امرا لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على اقتصاد العالمي و تشجيعها للاستثمارات الجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة ذلك.¹

1-5- بناء اقتصاد رقمي في الجزائر: ان تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

2- تأثير الصيرفة الإلكترونية على نظام المصرفي الجزائري :

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من ابوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية او مصرف الجزائر او المؤسسات المالية الخرى و هي تمنح عدة امتيازات مثل:

2-1- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف: في اداء الخدمات و انشاء فروع جديدة في مناطق خاصة، إن الجزائر و مساحتها الواسعة والتواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول الى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة و متنوعة وبتكلفة اقل اضافة الى امكانية تسويق خدماتها المصرفية فضلا عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .

2-2- استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية : تشكل نافذة اعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و العلم بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر

2-3- تساهم تورة الاتصالات و المعلومات : في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة .

2-4- تفعيل دور البورصة القيم المنقولة في الجزائر : من خلال اقامة سوق مالية الكترونية واقامة انظمة دفع الكتروني تساهم في تطور ادائها و ترقيتها .

¹ يوسف مسعداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 238 - 240 .

2-5- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية : في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الاستثمار¹ .

2-6- المساهمة في جلب الاستثمارات : لا سيما للاستثمار الاجنبي المباشر من خلال توفير خدمة مصرفية إلكترونية على مدار (24 ساعة / 24 ساعة) و 7 ايام / 7 ايام .

2-7- دخول المصارف العالمية لشبكة الأنترنت : بما تملكه من قدرات على المنافسة ، ضرورة دخول المصارف الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة تحديات السوق المصرفية الدولية و بالتالي دخول سوق مصرفية جزائرية في منافسة داخلية وخارجية و يجب هذه الحالة ان تكيف المنظومة المصرفية الجزائرية خدماتها المصرفية وفق ما يجري حاليا في السواق المصرفية العالمية .

بالرغم من الإيجابيات التي توفرها المصرفية الإلكترونية التي تعتمدها الجزائر، الا ان هذا لا يمنع وجود بعض السلبيات و المخاطر اذا يجب علينا عدم اغفال عن حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات اذا تم اعتماده بشكل متسرع و غير واعي مثل مخاطر القرصنة ، تكلفة الصيانة، البنية التحتية ، امن وسرية التعاملات المصرفية .

المطلب الثاني : تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لقد عرفت المصارف الجزائرية عدة تطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية تمثلت في :

أولا: تطوير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، وذلك من خلال إقامة أنظمة واعتماد بطاقة الائتمان و تطوير شبكة الاتصالات والبريد في الجزائر.

من اهم ما طرح في اطار تحدي نظام الدفع في الجزائر و الجاري العمل به كان في سنة 2006 هو :

-نظام الدفع للمبالغ الكبيرة و الذي يطلق عليه نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة Le system de paiement de gros montants en temps réel و يقوم هذا النظام بعمليات تحويل المبالغ الكبيرة إذ تصنف بأنها عمليات استعجالية .

¹ يوسف مسعداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 238 - 240.

-نظام الدفع الشامل او المكثف Le system de paiement de Masse ويقوم هذا النظام بالمقاصة الآلية الإلكترونية لحمل وسائل الدفع التقليدية و الإلكترونية. بمعنى المعالجة الإلكترونية الصغيرة و المتوسطة .

1- نظام الدفع الفوري لمبالغ الكبيرة RTGS : يعرف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة بأنه نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية او البريدية للمبالغ الكبيرة او للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام وهذا النظام يخص ما يلي:

-الأموال المحولة بين المصارف أو مع المصرف المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة و الاحتياط الإجباري بتقليل المخاطر التنظيمية.

- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات و الذي له اهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة و تطوير الاقتصاد¹ .

- تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأسمال كالبورصة و السوق النقدي كما يسمح بتحسين ويزيد من تطورها.

- ويسمح هذا النظام بتنظيم اوامر تحويل الاموال التي تعادل وتفق مليون دينار و معالجتها في الوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجاليه و فورية و بصورة اجمالية(عملية بعملية) وذلك دون تأجيل اي انه يخص فقط عمليات الدفع التي تتم بالتحويلات .

¹ يوسف مسعداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 238 - 240

اما المشاركون في هذا النظام فهم نوعان :

المنظم من طرف بنك الجزائر و مشاركون بصورة غير مباشرة RTGS مشاركون بصورة مرتبطون مباشرة بنظام الدخول للنظام يتم باستخدام خدمات المشاركين المباشرين ، ويتحمل هذان نوعان المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بعملياتهم و الحسابات لدى بنك الجزائر تخص هذه العمليات الصفقات المتعلقة بالتحويل من بنك الى اخر و من حساب عميل إلى اخر¹ .

الحسابية المفتوحة ATGS وقد شاركت كافة المصارف و المؤسسات المالية في هذا النظام بإضافة الخزينة العمومية و بريد الجزائر و غيرها من الهيئات ليتم بواسطته اجراء كافة العمليات المصرفية و المالية بين المصارف و بنك الجزائر منها التحويلات لفائدة ارصدة العملاء هذا النظام دخل حيز التنفيذ 08 فيفري 2006 .

اهداف نظام RTQS :

- تسوية عملية البطاقة المصرفية في وقت حقيقي و كل وسائل دفع اخرى .
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني .
- تقليص اجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية .
- تخفيض التكلفة الجمالية للمدفوعات .
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- تقوية العلاقات بين المصارف .
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية .

2 - نظام الدفع الشامل لنظام المقاصة عن بعد :

يتعلق هذا النظام بتطوير بوسائل الدفع و عمليات معالجتها سواء وسائل دفع التقليدية او الإلكترونية ، بطاقات مصرفية ، في سنة 2002 تم وضع مجموعة عمل تولت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بعمليات الدفع و لدفع الشامل، ويتعلق الأمر بصفة خاصة بالمقاصة الإلكترونية و التفكير في وضع نصوص قانونية لمثل هذا

¹ يوسف مسعداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 238 - 240.

التطور ووضع شبكة التحويل ونظام معلوماتي للمشاركين أو المنخرطين في النظام، كذلك وضع الشروط الملائمة لتطوير وسائل الدفع¹.

خصوصا الوسائل الإلكترونية وتخص العملية الدفع بالشيك، التحويل، السفتحة، السند لأمر، النقدية، إشعار بالاقطاع هي وسيلة دفع استعملت حديثا في الجزائر وهي تشبه التحويل حيث تسمح بتحويل اموال العملاء من حسابهم إلى حساب آخر، فهو تصريح مستمر يعطي به المدين إلى دائنه لاقطاع من حسابه وفي تواريخ منتظمة، وتشمل هذه الوسيلة خصيصا دفع فواتر الكهرباء-الغاز-الماء... الخ وذلك بطريقة منتظمة سواء مبالغ الثابتة أو المستمرة وفي إطار هذا المشروع يقوم بنك الجزائر مع المجموعة البنكية بالتخطيط لما يلي:

- هندسة نظام المقاصة بذلك بوضع تبادل وسائل الدفع تحت الشكل الإلكتروني و مجردة من الشكل المادي
- وضع أرشيف لوسائل الدفع الورقية التي يتم معالجتها بالاستخدام أجهزة سكانير، النظام المعلوماتي كيفية إدارة تسيير المقاصة.

- التعريف بالنظام وبأهدافه، نوع المشاركين، الدول والمسؤوليات المسيرة للنظام الوسائل المعالجة وفق النظام، مراقبة النظام، قوانين الأمان، الشروط التقنية لدخول النظام.

- تقدير الأشغال مكلفة بالنظام.

- ونظام الدفع الشامل من صلاحية الوزير المنتدب المكلف بالإصلاح المالي وقد دخل المشروع حيز التنفيذ انطلاقا من 15 تكون على اتصال بهذه المقاصة لتأمين تسوية الأرصدة المتعددة للمشاركين وتحويلات النظام و يفضل ان تتم في RTGS ماي 2006، وتجدر الإشارة إلى أن نظام نفس اليوم اجراء المقاصة حتى يتم معالجتها في الوقت الحقيقي.

اما من يتكفل بإدارة عمليات نظام التبادلات المقاصة الدفع الشامل فهو مركز المقاصة المسبقة وهو فرع لدى centre de pré-compensation interne bancaire CPI ما بين المصارف و الذي يتولى بالضبط مهام وهي:

- تسيير تبادلات المقاصة الكترونية و أرشفة البيانات.²

¹ Evolution économique et monétaire en Algérie, rapport, 2001, op.cit.p71

² évolution économique ATCS media banque d'Algérie, op,cit, ,2003, P 12-13

- تسيير تدفقات المبادلات وحساب الرصدة المتعددة المشاركين المختلفين لنظام RTGS

- الإشراف على عمل النظام.

- التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين المصارف .

أما الهيئات التي تتدخل في نظام المقاصة الإلكترونية من اجل الدفع الشامل فهي بنك الجزائر- المصارف التجارية - اتصالات الجزائر- بريد الجزائر- الخزينة العمومية وجمعية البنوك والمؤسسات المالية SATIM

- أهداف النظام: يهدف هذا النظام إلى ¹:

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق و المالية الوطنية .

- تقليص أجال المعالجة ، يتم قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 ايام على ان يتم اختزال هذه المدة إلى 03 أيام تم 48 ساعة .

- تامين أنظمة الدفع العام .

- إعادة الثقة للزبائن في وسائل دفع خاصة الصكوك .

- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.

لقد كانت سنة 2006 عصرة أنظمة الدفع وما نتج عنه من تطوير الوساطة المصرفية الفعالة ، المؤمنة لخدمات مصرفية ذات جودة تخدم الزبائن، و تسهل انتقال الأموال بأدنى تكلفة و في اقصر وقت ممكن و هذه التقنيات تتطور بفعل تطور النشاطات المصرفية، و عليه أي تأخر في هذ المجال قد يعرض الاقتصاد للشلل وهذا ما هو حاصل في الاقتصاد الجزائري.

ولحسن الحظ ادركت المصارف الجزائرية حتمية تحسين خدماتهم لا سيما وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة و الأهمية التي تتسم بها لدى الدول المتقدمة ².

¹ ibid, pp ,15-16

² avis de parlement , site : <http://cir.fr>, vue le 18 mars 2006

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية والدفع الإلكتروني في الجزائر

إن التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال فرض على المصارف الجزائرية أن تساير التطورات لتقدم خدمات مصرفية تتفق مع رغبات المستهلكين في الوقت والمكان المناسبين ، وبما أنّ المفتاح لتحديث الخدمة المصرفية ينطلق بتطوير نظام الدفع ، فقد بدأت الجزائر بتنفيذ مشاريع مصرفية من شأنها أن تحدّث نظام الدفع في الجزائر .

المطلب الأول : وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

لقد عرف الجهاز المصرفي الجزائري عدة مراحل ، بداية من مرحلة الاستقلال التي كان يفتقر فيها هذا الجهاز إلى الإطارات الماهرة والخبرات المؤهلة إلى غاية مرحلة الإصلاحات انتهاءً بدخول الجزائر في اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد العالمي ، وهي المرحلة التي تجرّ الجهاز المصرفي الجزائري على ضرورة الارتقاء إلى المستوى العالمي .

أولا : البطاقة المصرفية في الجزائر

توجد عدة أنواع من البطاقات المصرفية في الجزائر منها :

1. بطاقة فيزا العالمية بأنواعها الذهبية والفضية .

2. البطاقة البيبنكية .

3. البطاقة الكلاسيكية .

4. البطاقة البنكية الزرقاء والفضية .

1. البطاقات البيبنكية :

وكنموذج لبطاقات الدفع في الجزائر نذكر مشروع القرض الشعبي الجزائري والبنك الخارجي الجزائري حيث شرع القرض الشعبي الجزائري في تشغيل مجموعة أولى تتكون من 16 موزعا آليا للأوراق النقدية يقبل بطاقات الدفع الدولي "فيزا" والبطاقات المحلية وهذا على مستوى أهم المواقع بالجزائر الكبرى ، وأشار القرض الشعبي الجزائري في بيان إلى أن هذه الخدمة الجديدة ستسمح للأشخاص غير المقيمين الحاملين لبطاقات الدفع الدولي "فيزا" الذين هم في رحلة عمل أو رحلة سياحية في الجزائر وللمواطنين الحاملين للبطاقة المحلية بالاطلاع على رصيد حسابهم والقيام بالسحب بالعملة المحلية على مستوى موزع واحد ، وتم التوضيح أن هذه الخدمة

المصرفية الجديدة متوفرة على مستوى وكالات القرض الشعبي الجزائري الكائنة في الشوارع الرئيسية للجزائر الكبرى والفنادق الكبرى والمطار الدولي هواري بومدين ، وهذه الخدمة الأولى من نوعها في الجزائر والتي تتوفر 24/24 سا و 7 أيام / 7 أيام هي في طور التعميم على مجموع الموزعات الآلية المعنية بهذه العملية والموجودة عبر التراب الوطني ، وأضاف المصرف أن هذه العملية تدرج في إطار التطبيق الفعلي لبرنامج عصرنة آليات الدفع وتنويع قنوات التوزيع ، بحيث يتمثل الهدف الرئيسي للعملية في توفير مجموعة من الخدمات المتنوعة وذات نوعية.¹

أما بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري قام البنك وشركة نפטال بإطلاق بطاقة الكترونية "نفطال كارد" لدفع الوقود والخدمات على مستوى محطات البترين تهدف خاصة إلى الإلغاء التدريجي لقسائم الوقود ، حيث أن هذه البطاقة ستسمح لمقتنيها أيضا بدفع الخدمات الأخرى غير النفطية المقدمة على مستوى محطات البترين كغسل وتشحيم السيارات وشراء وتغيير الزيوت ، وتتضمن هذه العملية إصدار ثلاث أنواع من البطاقات المغناطيسية موجهة للهيئات (الشركات والإدارات والجماعات المحلية ... إلخ) وهي البطاقة الذهبية والبطاقة الفضية وبطاقة الدفع المسبق.²

وتعد البطاقة استثمارا انطلقت دراسته في 2004 ليحقق أولى خطواته في ماي 2008 حيث بلغت العملية 40 ألف تحويل عن طريق النظام الآلي لدفع حقوق خدمة التزويد بالوقود عبر مختلف المحطات ، البالغ عددها في 16-03-2009 بـ 900 محطة من أصل 1952 محطة على المستوى الوطني ، فيما تجاوزت 40 ألف عملية تحويل من ماي إلى نهاية 2009 ، ما يعتبر دليلا على تطور استخدام البطاقة المغناطيسية ضمن الدفع الإلكتروني آليا ، مثلما تحدث عنه المدير العام لبنك الجزائر الخارجي من خلال تسيير البطاقة بنظام " بي أو " لضمان عملية تحويل الأموال لقاء تسليم الوصل للزبون ، وقد كلف المشروع الاستثماري لخدمات نפטال ، لتعميم استخدام البطاقة وطنيا ، ما قيمته 300 مليون دينار ، لكن يبقى نجاح هذه العملية مرهونا بالحملة التحسيسية لاستغلال وتطوير نظام "سيب" الذي يقوم مقام الصكوك المصرفية ، بحلول تسمى "سلايت" ، ترمج عمليات تحويل الأموال من الزبون نحو المصرف والعكس ، اختزالا للإجراءات التقليدية في النظام النقدي ، مع عقلنة الاستعمال المالي ، لذلك يسعى البنك الخارجي إلى تجاوز 130 ألف شبك الكتروني

¹ القرض الشعبي الجزائري يشرع في تشغيل 16 موزعا آليا للأوراق النقدية للبطاقات الدولية والمحلية ، جريدة الفجر ، يوم 28-10-2009 ،

الموقع <http://www.djazairres.com/alfadjr/128293> ، تاريخ الاطلاع 28-05-2019

² أمينة بركان ، "الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر-" ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود مالية ، جامعة الجزائر ، 2014 ، ص 491 .

لسحب الأموال مطلع 2012 بعد أن بلغ عددها 87 ألف شبك تتداول 300 ألف بطاقة ممغنطة موجهة للزبائن عبر الوطن ، للإشارة فإن البطاقات الجاهزة حاليا في نظام الدفع السابق للزبائن محطات الوقود بلغت 4500 بطاقة تستفيد منها 350 مؤسسة ، سيتم تعميمها على مختلف المؤسسات والجهود قبل نهاية السنة حسبما أكده مدير البنك ، وقد شرح نوري مصطفى ، المدير التجاري لنفطال للحضور ، أمس ، كيفية استخدام البطاقات الثلاث للدفع المسبق على غرار "فولد" و "سيلفر" أثناء التزويد بالوقود ، وبعد ذلك في عملية تحويل الأموال ، حيث فتح المصرف الباب للوساطة البنكية عبر شركاء ومصارف أخرى تسهيلا للخدمات الخاصة بالزبائن ¹ .

كما قررت شركة نفطال رفع قيمة قسيمة البترين ، لضمان التحكم في تداول القسيمة المستخدمة بكثرة من قبل الشركات والهيئات وتشجيعهم على اللجوء إلى بطاقة التزود بالبترين ، التي اعتمدت بالشراكة مع البنك الخارجي الجزائري .

واهدت نفطال إلى الطريقة الجديدة لضمان تقليص مدة استغلال صك القسيمة البالغ 450 دينارا ، ليرتفع إلى 690 دينارا أو ما يعادل 30 لترا من البترين الممتاز بدلا من 22 لترا من البترين الممتاز سابقا. كما تقرر رفع عدد القسائم داخل كل دفتر من 25 قسيمة إلى 50 ، أي ضعف العدد للسماح بتفادي الاستخدام المفرط لدفتر وقسيمة البترين ، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات ² .

وتتمثل أنواع البطاقات المتواجدة على مستوى البنك الخارجي في التالي: (انظر الملحق رقم 01)

1-1- البطاقة البيبنكية CIB :

هناك نوعان من هذه البطاقة وهما :

- بطاقة الدفع الكلاسيكية Carte CIB CLASSIC: لعملاء البنك الذين لا يتجاوز دخلهم 39999 دج .

- بطاقة الدفع الذهبية Carte CIB GOLD: لعملاء البنك الذين يتجاوز دخلهم 40000 دج .

¹ بطاقة الدفع المسبق خدمة الزبائن عبر محطات الوقود ، 16-03-2009 ، انظر الموقع <http://www.alfadjr.com> ، تاريخ الاطلاع

2019-05-28:

² أمينة بركان ، "الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر -" ، مرجع سبق ذكره ، ص: 492.

1-2- بطاقة أمريكيان إكسبراس امكس :

لعملاء البنك الذين رصيدهم لا يقل عن 5000 دولار أمريكي في البنك , وتنقسم إلى :

البطاقة الذهبية Carte Gold ، البطاقة الخضراء Carte Green ، البطاقة الفضية Carte platinum .

1-3- بطاقة نفضال : هناك ثلاث أنواع هي كالتالي :

- بطاقة مسبقة الدفع : بطاقات الدفع المسبق يتم تعبئتها على مستوى وكالات البنك الخارجي والنقاط التجارية لمؤسسة نفضال .

- البطاقات الفضية : تتضمن البطاقة الفضية سقفا دوريا كذلك ولكن بتحديد مستوى الدفع للمستعملين.

- البطاقات الذهبية : البطاقات الذهبية ستقترح بسقف دوري زمني لكن بدون تحديد مستوى للدفع لمستعملها.

1-4- بطاقة ماستر كارت:

1-5- بطاقة فيزا :

ثانيا : واقع استعمال البطاقة البنكية في الجزائر

- مؤسسة SATIM ونظام الدفع الإلكتروني :

لقد لجأت الجزائر في إطار تحديثها لجهازها المصرفي إلى إنشاء شركة أطلقت عليها تسمية الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM* ، هذه الأخيرة التي تتكفل بتطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع ، وسنحاول فيما يلي التعرّيق بهذه الشركة والتطرق لأهم إنجازاتها في إطار عصنة الدفع الإلكتروني.

* SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.

1- التعريف بالشركة :

هي شركة ذات أسهم تأسست في 25 مارس 1995 بمساهمة ثمانية بنوك جزائرية وهي : بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ، البنك الوطني الجزائري BNA ، بنك الجزائر الخارجي BEA ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP ، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA ، بنك التنمية المحلية BDL ، بنك البركة الجزائري EL BARAKA والقرض الشعبي الجزائري CPA ، يبلغ رأسمالها حاليا حوالي 1271000000 ، تضم هذه الشركة 16 بنك 8 منها عمومية و8 منها خاصة هذا إضافة إلى بريد الجزائر Algérie post ، من بين هذه المصارف إضافة إلى المصارف المساهمة في تأسيس الشركة نذكر ما يلي : بنك الإسكان للتجارة والتمويل -الجزائر- The Housing Bank of Trade and Finance-Alegria ، بنك السلام AL Salam Bank ، بنك الخليج الجزائري Gulf Bank ، ترست بنك الجزائر Alegria ، Trust Bank Alegria ، سويتجي جنرال الجزائر Société Générale Algérie ، BNP Paribas باريباس ...

وفيما يلي جدول يبين مساهمة المصارف في رأس مال الشركة :

الجدول رقم : 01-03 مساهمة البنوك في رأسمال شركة SATIM الوحدة : مليون دج

البنوك	عدد الأسهم	القيمة
CPA	36	3.6
BADR	36	3.6
BEA	36	3.6
BNA	36	3.6
BDL	36	3.6
CNEP	36	3.6
EL BARAKA	10	1

المصدر :شكرين محمد، بطاقة الائتمان في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية ، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2006 ، ص:07.

وهذه الشركة أصبحت متعاملا ذا شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث والتميط والصفقات النقدية الإلكترونية في البنوك.

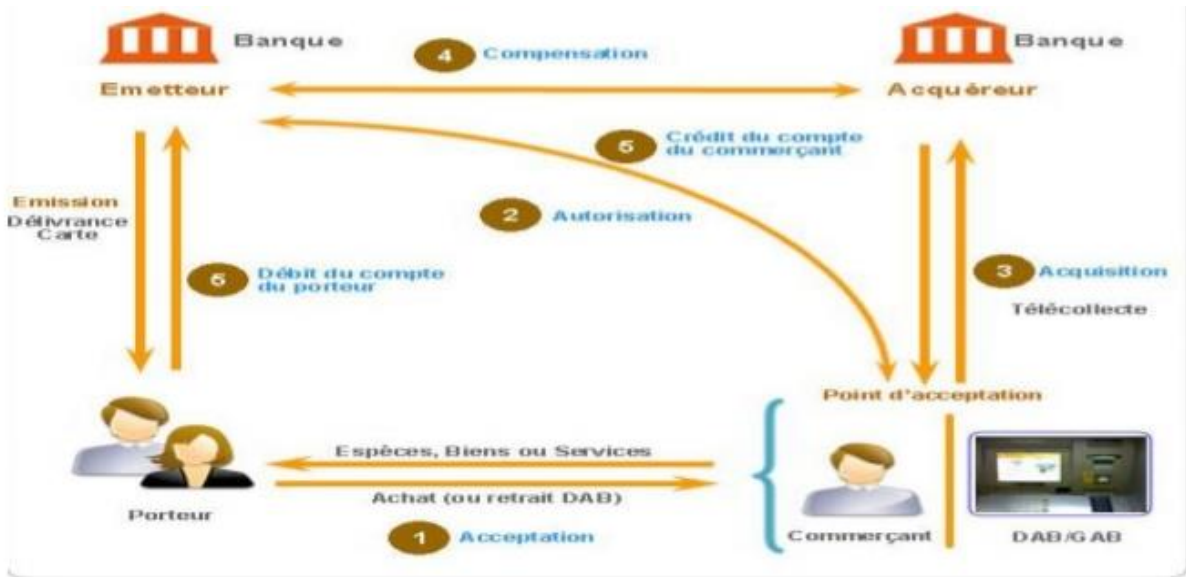
2- مهام الشركة :

جاء إنشاء هذه الشركة بغرض أداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال للتعاملات وتمثل هذه المهام فيما يلي¹:

- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية ،
- المشاركة في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية ،
- تدعم المصارف في تنفيذ وتطوير المنتجات المصرفية الإلكترونية ،
- تأخذ على عاتقها كل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي (بطاقات ، موزعات آلية ، هوائيات إلكترونية ، تعاملات) ،
- المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية وكذا وضع قوانين وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية ،

وفيما يلي شكل يوضح دور شركة SATIM في عملية الدفع بواسطة البطاقات البنكية في الجزائر :

الشكل رقم 03-01: مراحل عملية الدفع بواسطة البطاقات البنكية في الجزائر .



المصدر : www.Satim-dz.com

¹ من الموقع ، www.Satim-dz.com ، تاريخ الاطلاع : 29-05-2019.

يوضح الشكل مراحل عملية الدفع بواسطة البطاقات المصرفية في الجزائر ويوضح دور SATIM في هذه العملية، فمن خلال الشكل يلاحظ أن عملية استخدام البطاقات المصرفية تقوم على خمس مراحل مرتبطة بشكل وثيق بهذه الشركة وتتمثل في :

المرحلة 01: إدخال البطاقة البنكية في الجهاز من قبل حاملها (TPE،DAB) ،

المرحلة 02: طلب الترخيص من البنك المصدر للبطاقة، الإجابة على طلب الترخيص ،

المرحلة 03: الحصول على المعاملة من طرف بنك التاجر ،

المرحلة 04: تقديم المعاملة من طرف بنك التاجر للبنك المصدر للبطاقة عن طريق المقاصة ،

المرحلة 05: الاقتطاع من حساب حامل البطاقة وضخه في حساب التاجر .

3- وظائف الشركة :

تتمثل في: ¹

- تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البيبنكية للنقد الآلي والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي للبنوك ،
- تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة التي يتم اختراقها ،
- تسمح بتشغيل عمليات الدفع على مستوى الدفع الإلكتروني TPE ، أو السحب على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAP التي يتم على المستوى الوطني بواسطة بطاقات وطنية ،
- تعمل على ضمان السير الحسن لعملية السحب لكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع المصارف وتأمين تبادل التدفقات المالية .

4- أهم إنجازات شركة SATIM في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني :

من أجل تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر قامت الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين المصارف SATIM بالعديد من المشاريع نذكر من أهمها :

¹ من الموقع www.Satim-dz.com ، تاريخ الاطلاع : 2019-05-29

4-1- الشبكة النقدية المشتركة Réseau Monétique Interbancaire RMI :

في عام 1996 أطلقت شركة ساتيم مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك ، ومن نتائجه أنه تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة RMI التي تتضمن حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAP ، التي تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية وذلك من خلال خطوط الربط X25 لشبكة إرسال المعطيات DZ-PAC ، يهدف هذا النظام إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة عبر كامل التراب الوطني ، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب¹.

الجدول رقم 02-03: التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر

2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنوات
3035	2737	2986	2965	3047	2897	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني

المصدر: سمية عبايسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية- ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2006، ص:352.

تتوزع هذه الأجهزة على عدد من البنوك يمكن توضيحها فيما يلي :

¹ محمد شكرين ، بطاقة الائتمان في الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر ، 2006، ص:147.

الجدول رقم 03-03 : عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015

السنوات						
2015	2014	2013	2012	2011	2010	البنوك
1686	1654	1647	1622	1554	1491	CPA
188	188	188	338	575	575	BDL
373	319	317	317	317	313	BADR
65	57	57	57	57	52	BNA
/	/	332	332	329	329	BEA
243	126	101	71	60	51	سويبي جنرال
47	47	47	47	47	47	بريد الجزائر
9	9	9	9	9	9	بنك البركة
111	80	89	76	24	15	BNP باريباس
37	41	40	5	5	3	Natixis
332	208	155	89	66	6	AGP
8	8	4	2	4	2	السلام بنك
3035	2737	2986	2965	3047	2897	المجموع

المصدر: سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية - ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2006، ص:352.

من خلال الجدولين السابقين يتضح لنا التطور الملحوظ الذي عرفه عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر وذلك على مستوى مجموعة من البنوك الرائدة في المجال حيث ارتفع عددها من 2897 جهاز إلى 3035 جهاز سنة 2015، ويحتل القرض الشعبي الصدارة في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني بـ 1686 سنة 2015 .

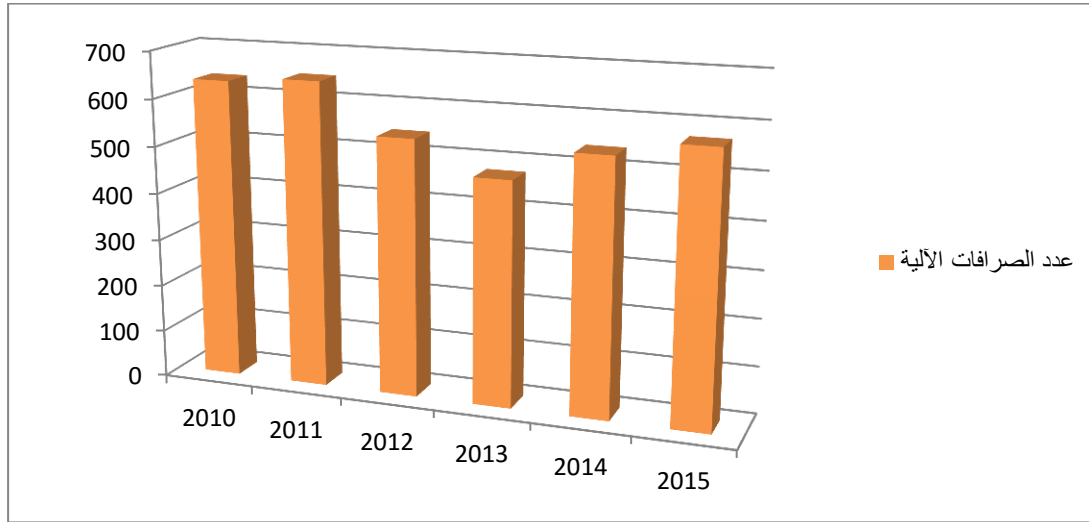
كما عرف عدد الصرافات الآلية في الجزائر تطورا كبيرا خلال السنوات الأخيرة وهو ما نحاول توضيحه في الجدول التالي:

جدول رقم 03-04 :تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر .

نوفمبر 2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنوات
570	593	475	543	647	636	عدد الصرافات الآلية

المصدر: سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية - ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2006، ص:353.

الشكل رقم 03-02: تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر.



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-04.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03-04 والشكل رقم 03-02 تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر ، حيث نجد أنه بلغ أقصاه سنة 2011 بـ 647 صراف آلي ، كما عرف تراجعاً خلال السنتين الموالتين ليعاود الارتفاع مجدداً حيث بلغ حوالي 570 جهازاً إلى غاية نوفمبر من سنة 2015 ، وتستحوذ كل من BDL و CNEP على أكبر عدد ممكن من الصرافات الآلية تليهما BNA و BEA بينما تتوزع بقية الموزعات على ما تبقى من مصارف ومؤسسات مالية ، هذا التذبذب في عدد أجهزة الصراف الآلي إن دل فهو يدل على صعوبة التحكم في هذه التقنيات الحديثة وعن المعاملات من خلالها .

ثالثاً: دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية في مجال استخدام البطاقة البنكية

إن ظهور الحاجة إلى التعامل بوسائل دفع حديثة ألزم البنوك الجزائرية إلى بذل المزيد من الجهود التي تهدف إلى تطوير وتحديث عملياتها ، وكذا إضافة منتجات جديدة تكون في متناول زبائنها .

يعتبر تطوير التبادلات البنكية بواسطة البطاقة البنكية الهدف الرئيسي في إطار تحديث نظام الدفع ، لذلك تم اختيار عينة من البنوك العمومية الجزائرية شملت البنك الخارجي الجزائري BEA ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ، القرض الشعبي الجزائري BNA ، من أجل معرفة مدى استخدام الزبائن لخدمة هذه البطاقة ومدى تطوير البنوك لخدماتها المصرفية الإلكترونية¹ .

1. عدد البطاقات البنكية في البنوك محل الدراسة :

نستعرض فيما يلي جدول يبين عدد البطاقات البنكية خلال الفترة 2014-2016:

¹هاجر أميرة بورايو، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر -دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البلدة 2، العدد 18، 2018، ص:376.

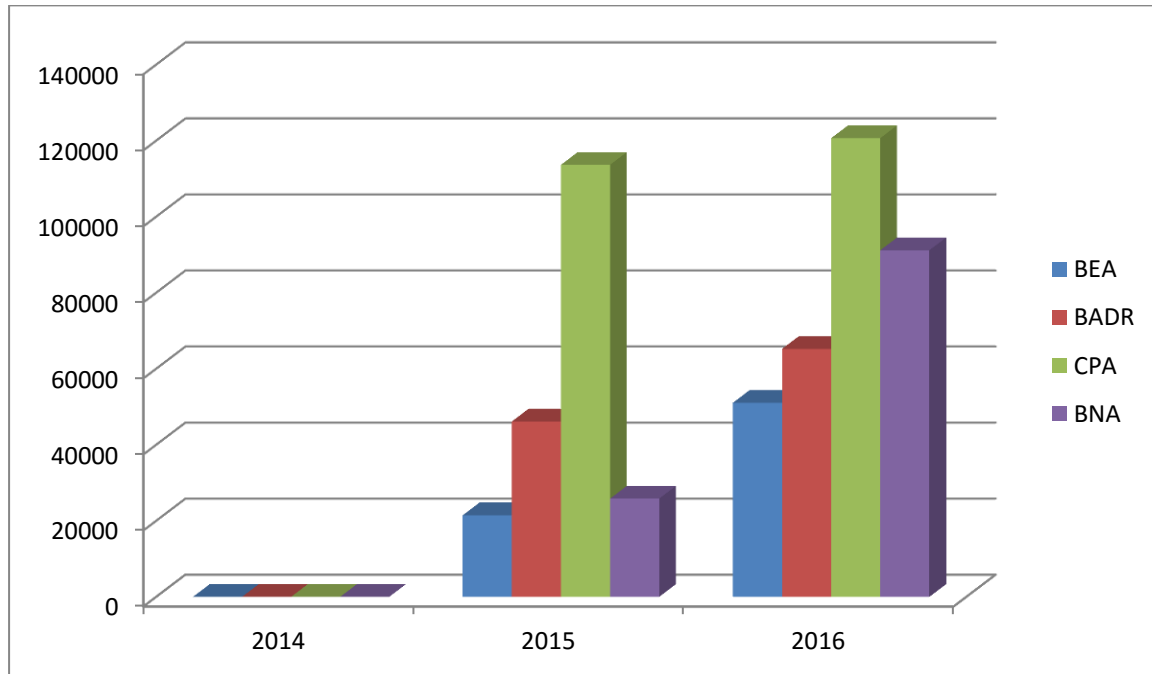
الجدول رقم 03-05: عدد البطاقات البنكية

2016			2015			2014			
البطاقات المستبدلة	البطاقات المجددة	البطاقات المصنعة	البطاقات المستبدلة	البطاقات المجددة	البطاقات المصنعة	البطاقات المستبدلة	البطاقات المجددة	البطاقات المصنعة	
150	45166	5734	84	16650	4738	/	/	/	BEA
326	45166	19719	/	26860	19286	/	/	/	BADR
594	83840	36225	759	78921	33964	/	/	/	CPA
168	55108	35894	603	18238	6991	/	/	/	BNA

المصدر: هاجر أمينة بورايو، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-

،مرجع سبق ذكره ،ص:37

الشكل رقم 03-03: تطور عدد البطاقات البنكية



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-05.

من خلال الجدول رقم 03-05 والشكل رقم 03-03 نلاحظ أن العدد الاجمالي للبطاقات البنكية منعدم خلال سنة 2014 لدى جميع المصارف ، أما في السنوات الموالية فنجد أن عددها محدود جدا ،حيث يملك القرض الشعبي الجزائري أكبر عدد منها بين البنوك الأربعة محل الدراسة غير أنها تطورها من سنة 2015 إلى سنة 2016 كان بنسبة ضعيفة في بنكي القرض الشعبي الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنسبة تمثل

أكثر من الضعف بالبنك الخارجي الجزائري وحوالي ثلاث أضعاف ونصف بالبنك الوطني الجزائري، مما يعكس سياسة هذا الأخير في تطوير خدماته الإلكترونية وفي مقدمتها إصدار البطاقات البنكية وما يؤكد ذلك التطور الحاصل في الموزعات الآلية وهماثيات الدفع الخاصة بكل بنك .

2- عدد الموزعات الآلية وهماثيات الدفع الإلكتروني :

نستعرض فيما يلي جدول يبين عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وهماثيات الدفع الإلكتروني لكل بنك خلال الفترة 2014-2016 .

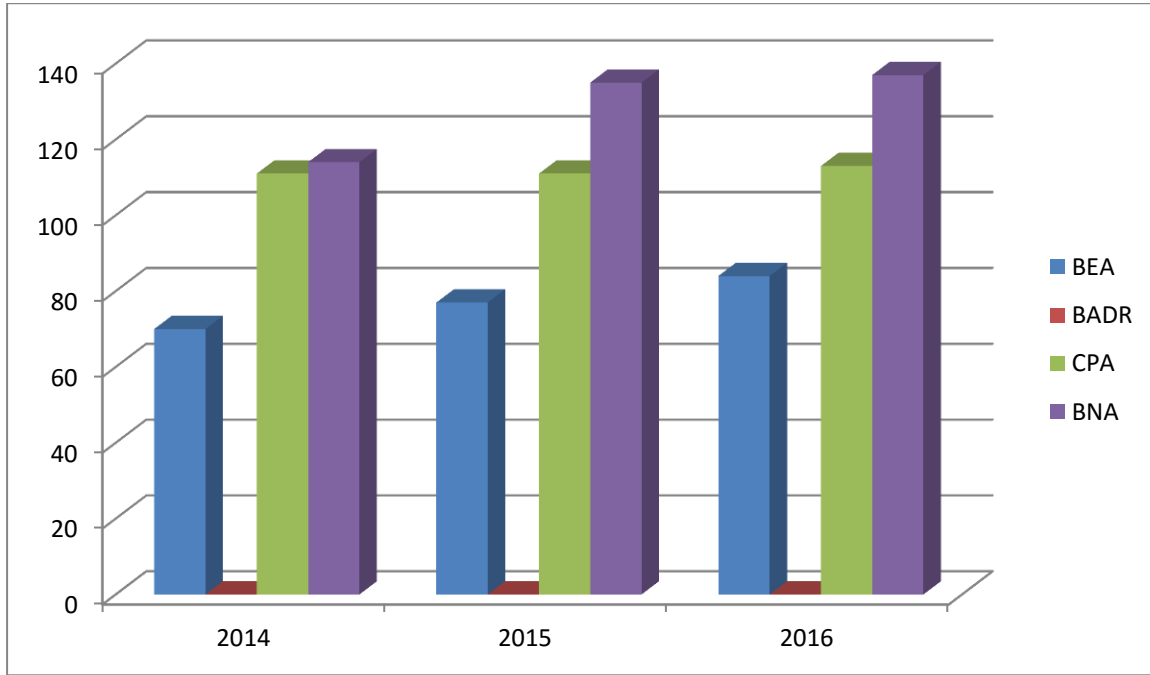
الجدول رقم 03-06: عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وهماثيات الدفع الإلكتروني

عدد هماثيات الدفع الإلكتروني TPE			عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB			
2016	2015	2014	2016	2015	2014	
295	65	57	84	77	70	BEA
646	373	319	/	/	/	BADR
2439	1686	1654	113	111	111	CPA
677	4	/	137	135	114	BNA

المصدر: هاجر أمينة بورايو، "واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-

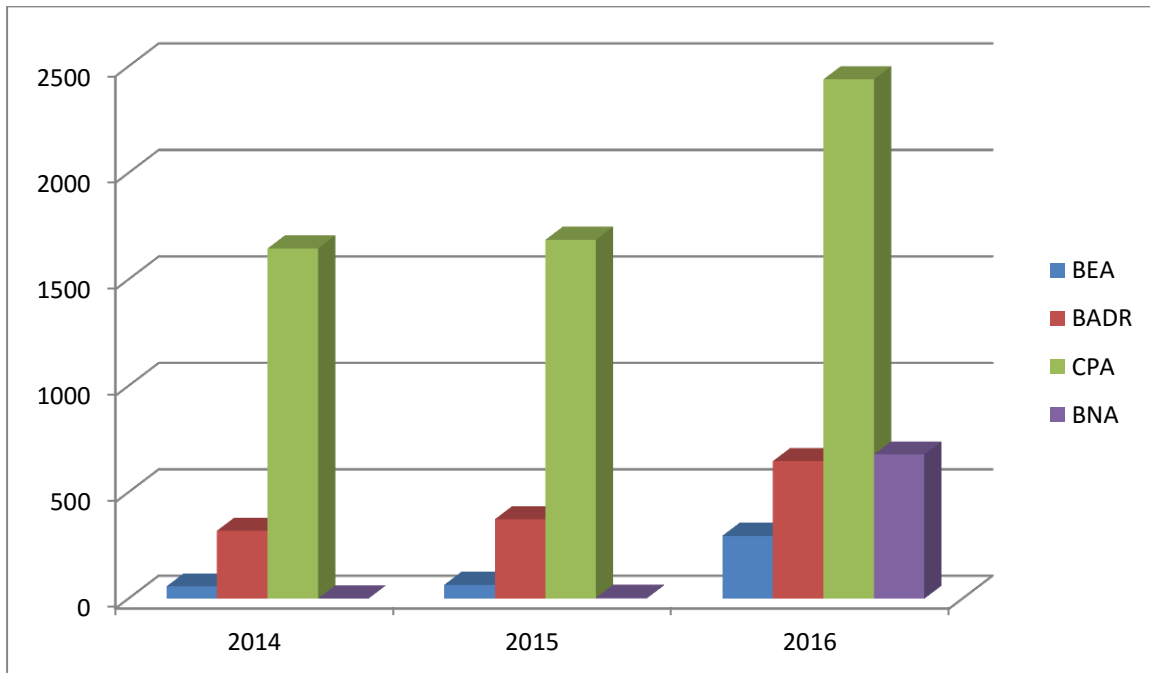
،مرجع سبق ذكره"، ص 378.

الشكل رقم 03-04: تطور عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-06 .

الشكل رقم 03-05: تطور عدد نهائيات الدفع الإلكتروني



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-06.

من خلال الجدول رقم 03-06 والشكلين رقم 03-04 و 03-05 نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري يحتل الصدارة في امتلاكه للموزعات الآلية للأوراق النقدية مع تطور ملاحظ من سنة لأخرى مقارنة بباقي

البنوك التي هي محل للدراسة ، كما نلاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يملك أي موزعات نقدية ، كما نجد نسبة تطور جد مهمة فيما يختص نهائيات الدفع الإلكتروني خلال سنة 2016 ، غير أن النتائج المحققة لا تزال بعيدة عن المقارنة مع القرض الشعبي الجزائري الذي يملك عدد أجهزة معتبرة مقارنة مع البنوك الأخرى حيث تمثل عدد نهائيات الدفع التابعة للقرض الشعبي حوالي خمسة أضعاف ما يملكه البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية وأقل من عشرة أضعاف ما يملكه البنك الخارجي الجزائري ما يعكس حجم عمليات السحب والدفع التي تتم بالبطاقات البنكية عن طريق الجهازين السابقين الذكر .

3- استخدامات البطاقة البنكية :

سيتم التطرق لاستخدامات البطاقة البنكية في البنوك محل الدراسة من خلال عمليات الدفع وعمليات السحب لنفس الفترة السابقة الذكر كما هو موضح في الجدول أدناه:

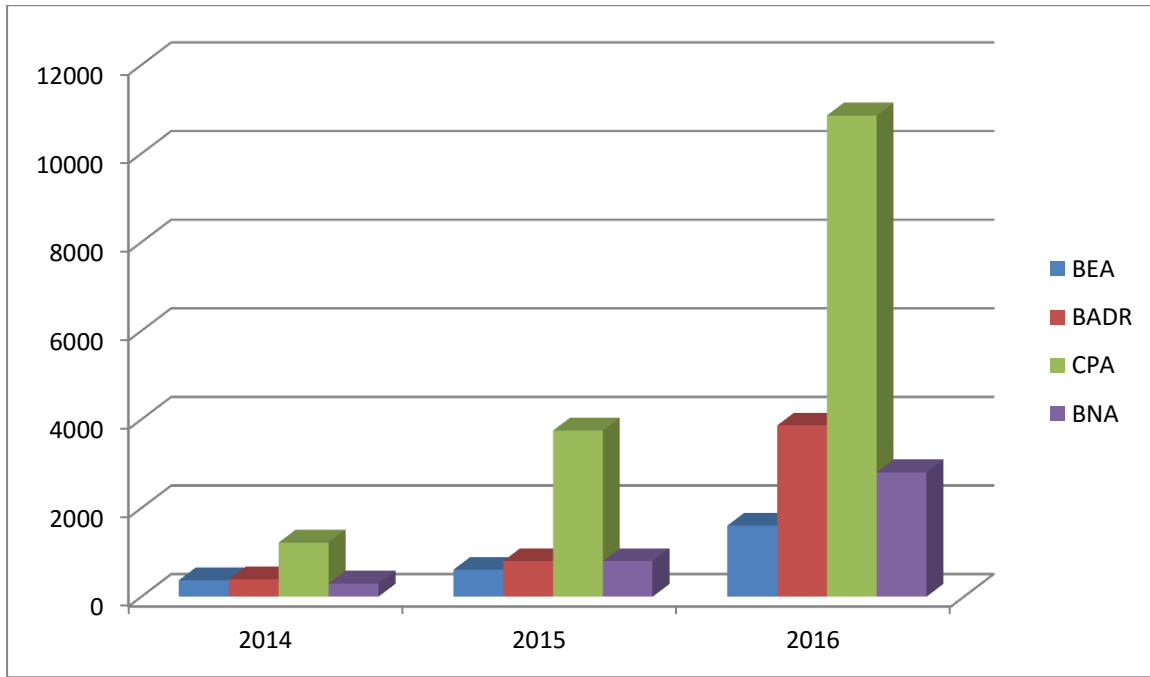
الجدول رقم 03-07: استخدامات البطاقة البنكية

عمليات السحب			عمليات الدفع			
2016	2015	2014	2016	2015	2014	
186661	145836	195372	1605	606	371	BEA
259884	259740	5731120	3864	803	393	BADR
997370	729955	791792	10860	3749	1221	CPA
192973	133941	144530	2807	803	296	BNA

المصدر: هاجر أمينة بورايو ، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-

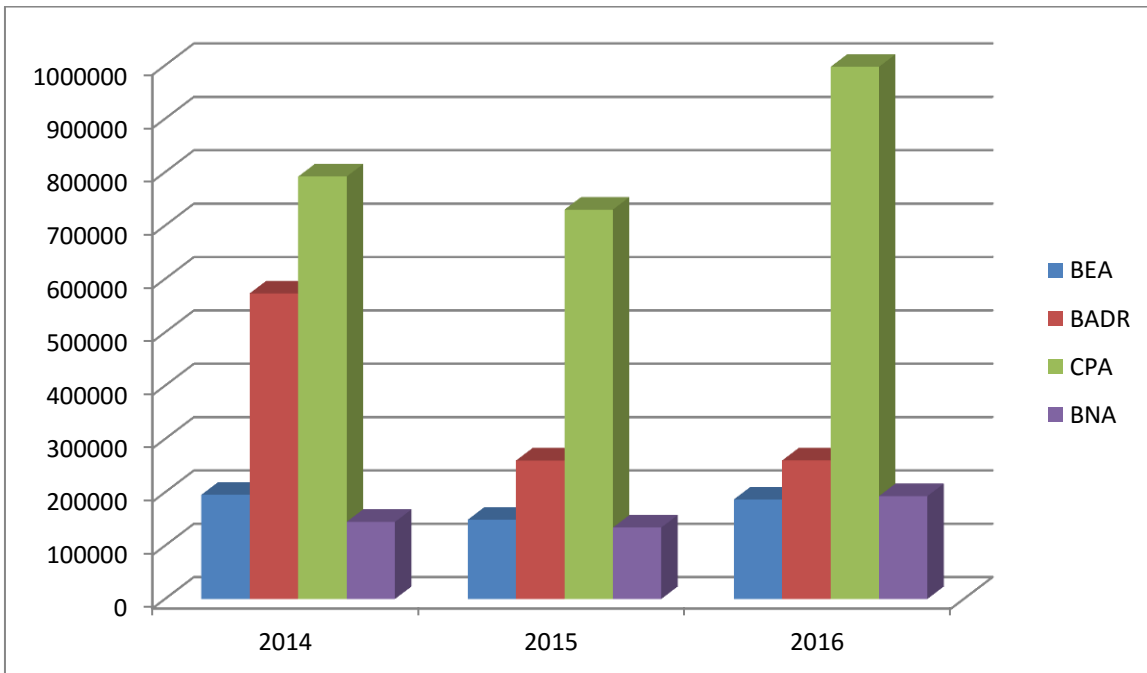
، مرجع سبق ذكره ، ص:380.

الشكل رقم 03-06: تطور عدد عمليات الدفع



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-07 .

الشكل رقم 03-07: تطور عدد عمليات السحب



المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03-07 .

الملاحظ من خلال الجدول رقم 03-07 والشكلين 03-06 و03-07 أن عمليات الدفع في تطور مستمر من سنة لأخرى مع سيطرة واضحة من جانب القرض الشعبي الجزائري مع تسجيل انخفاض في عمليات

السحب لسنة 2015 مقارنة بسنة 2014 للبنوك الأربعة التي هي محل للدراسة، أما سنة 2016 فشهدت ارتفاعا في عمليات السحب مقارنة بسنة 2015 بنسب متفاوتة بين البنوك وهذا أمر منطقي على اعتبار الزيادة المسجلة في عدد البطاقات البنكية المصدرة من طرف البنوك سابقة الذكر، غير أنه إذا ما تمت المقارنة بين احصائيات عمليات السحب من جهة وعمليات الدفع من جهة أخرى فإن الاستنتاج الأولي هو استعمال البطاقات البنكية لسحب الأجر الشهرية من طرف حامليها وقضاء مقتنياتهم بالنقود الورقية أما عمليات الدفع بالبطاقات البنكية والتي تسجل تطور ملحوظ من سنة لأخرى كما سبق الإشارة إليه سابقا فيبقى محدودا جدا رغم أن الهدف من إصدار البطاقة البنكية هو تسديد الفواتير والشراء والتقليل من التعامل بالنقود الورقية لا أن تلعب دور الشيك لسحب الأجرة الشهرية لاستعمالها¹.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

عملت السلطات المصرفية في الجزائر على تحديث الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن قصد مواكبة التطورات المصرفية العالمية من خلال إدخال التكنولوجيا في العمل المصرفي واستعمال القنوات الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية .

أولا: الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر :

سنحاول إبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية وقنواتها التي منها يقدم حاليا من طرف بعض المصارف الجزائرية، ومنها ما يحضر له تقنيا لتقديمه مستقبلا ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

1- الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية إلكترونيا: هذه الخدمات متاحة 24/24 ساعة و 7/7 أيام، وتتمثل في²:

- طلب دفتر الشيكات .
- طلب كشف للعمليات المصرفية .
- سعر الصرف للعملات .

¹هاجر أميرة بورايو، "واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية -"، مرجع سبق ذكره ، ص:381.

² انظر الى مواقع المصارف التالية : www.cpa-bank.net www.bdl.dz www.bea.dz
www.elkhabar.com/quotidien/ www.arabank-httpsganet.sgalgerie.com.dz/fr
www/cnepbanque.dz www.housingbank.com www.ag-bank.com www.badr-bank.net

■ التحويل : وهو أمر يعطيه عميل المصرف من أجل اقتطاع قيمة محدودة من حسابه لكي يتم نقلها إلكترونيا ودفعها في حساب المستفيد المسير من طرف مصرف لآخر .

■ الاستشارة : هناك مساحة حرة مع جهاز كمبيوتر وطابعة ، حيث يمكن للعميل أن يرى تحركات حسابه من خلال إعطائه المصرف رمز شخصي له .

■ الاطلاع على سير العمليات .

■ عرض جميع المعاملات الخاصة بالعميل لمدة 30 يوم .

■ سحب الأوراق النقدية بالدينار .

■ شحن بطاقات الهاتف النقال .

■ النظام الآلي لتحويل الأجور: في 13 جانفي 2010 أطلق البنك الوطني الجزائري النظام الآلي لتحويل الأجور ويعتبر هذا أولى مراحل المصرف الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية عن بعد والتي ستمكن في غضون السنتين المقبلتين من بلوغ مرحلة التوقيع الإلكتروني والتحويل والدفع عن بعد ، وقد تم إطلاق العملية من خلال إلغاء التعامل الورقي تماما في مجال تحويلات الأجور والتعاقد مع المؤسسات، وسيتم هذه العملية إتاحة المجال للتعامل المصرفي عن بعد سواء السحب المالي أو الدفع أو معاينة الرصيد وطلب دفتر الشيكات عن بعد¹، علما بأن كل المصارف الجزائرية سوف تعمل بهذا النظام مستقبلا .

2- قنوات الاتصال التي يوفرها الجهاز المصرفي الجزائري: من القنوات التي يتيحها الجهاز المصرفي الجزائري في تقديم الخدمة المصرفية ما يلي:

2-1- عن طريق الانترنت: حيث يمكن معرفة حساباتك الخاصة على الأنترنت ، وهي متوفرة 7/7 يوم و24/24 سا .

2-2- عن طريق الهاتف: يمكن معرفة الرصيد من خلال خدمة الهاتف .

2-3- عن طريق أجهزة الصراف الآلي: من الخطوات الرئيسية لاستخدام جهاز الصراف الآلي.²

■ رسالة الترحيب .

■ إدخال البطاقة في الجهاز لقراءتها .

■ تحديد اللغة .

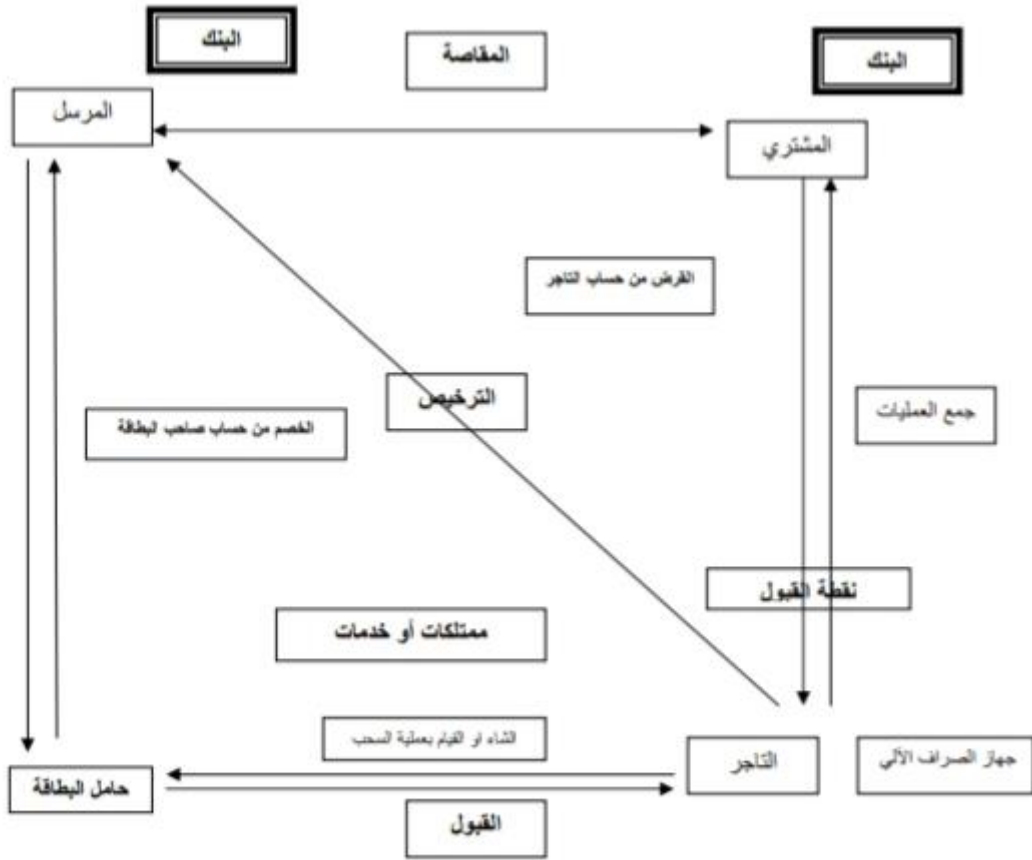
¹ أمينة بركان ، "الصيرفة الإلكترونية كتمهية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي -حالة الجزائر-" ،مرجع سبق ذكره ، ص 495.

² <http://www.satim-dz.com/guide-tpe/All-pages.html>

- كتابة الرقم السري الخاص بالبطاقة ثم الضغط على زر الموافقة .
- اختيار العملية المراد القيام بها .
- اختيار الحساب .
- تحديد المبالغ المراد القيام بها .
- اختيار الحساب .
- تحديد المبلغ .
- معالجة العملية .
- سحب الأموال .
- في حالة إذا كنت تريد المواصلة عليك بالضغط على كلمة موافق .
- نهاية العملية .

أما عن سير العملية عن طريق هذا الجهاز فهي موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم 03-08: كيفية سير العملية عن طريق جهاز الصراف الآلي



Source : www.satim-dz.com

2-4- عن طريق نهايات الدفع: في الجزائر هناك نوعين من نهايات الدفع :

■ نهايات الدفع الثابتة .

■ نهايات الدفع من النوع المحمول .

قبل استخدام هذا الجهاز لا بد من اختبار استعداده للقيام بوظيفته ، ومن ثم القيام بالعملية ، والجدير بالذكر أن هناك بعض العمليات لتتم وهذا وفقا للحالات التالية¹.

■ البطاقات الموجودة ضمن القائمة السوداء .

■ انتهاء مدة صلاحية البطاقة.

■ إذا لم تصدر البطاقة من الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI.

¹ <http://www.satim-dz.com/guide-tpe/All-pages.html>

- سحب البطاقة قبل نهاية المعاملات.
- في حالة حدوث مشكلة فنية.
- تجاوز السقف المسموح به لصالح صاحب البطاقة.
- تجاوز السقف المسموح به من التاجر (ويعرف السقف تاجر حسب نوع النشاط).
- في حالة وجود خطأ في إدخال الرقم السري بعد ثلاث محاولات يتم تجميد البطاقة.
- خلل في الجهاز الطرفي (قارئ البطاقة الذكية).

الشكل رقم 03-09: كيفية سير العملية عن طريق نهايات الدفع



SOURCE : www.satim-dz.com

2-5- عن طريق الفاكس: بإرسال كشوف الحساب الأسبوعي عن طريق الفاكس .

2-6- الرسائل القصيرة: هذه الخدمة تتيح الحصول دوريا عبر الرسائل القصيرة على رصيدك فضلا عن معلومات حول المعاملات في الحسابات الخاصة بك .

3- شروط الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية: تشمل هذه الشروط ما يلي:

- يجب أن يملك حسابا مصرفيا .
- اشتراك في أحد الوكالات المصرفية .
- التوقيع على اتفاقية اشتراك عن طريق إدخال الحساب متضمن الاشتراك .

أما بالنسبة للمواقع الإلكترونية للمصارف الجزائرية في شبكة الانترنت نجد لبنك الجزائر موقعا إلكترونيا على شبكة الأنترنت له مهمة إعلامية فقط ، وهو لا يقدم الخدمات المعلوماتية الإلكترونية ولا يخضع للتجديد إلا نادرا مقارنة بمواقع المصارف المركزية في العالم التي يتم تجديدها في كل لحظة بالمعلومات الجديدة لا سيما في مجال التقنيات المصرفية المستعملة في الجهاز المصرفي لتلك البلدان فضلا عن وضع كل المعطيات الاقتصادية من احصاءات وأرقام خاصة بالبلد ، كما أن بعض المصارف تشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية للمصارف في تلك البلاد انطلاقا من موقعها الإلكتروني ، لذلك لا بد من تفعيل موقع بنك الجزائر كبقية مواقع المصارف العالمية المتطورة الأخرى .

أما بالنسبة للمصارف الجزائرية فأغلبها تملك مواقع إلكترونية على شبكة الأنترنت ، وهي مواقع تعرض مجموعة من المعلومات عن كل مؤسسة مصرفية ، ولا تقدم خدمات عبر الشبكة مثلما هو الحال في المصارف المتقدمة ، كما أن معظم المصارف الجزائرية لا تقوم بتجديد معلوماتها في مواقعها منذ مدة مقارنة بمواقع مصارف الدول المتقدمة التي تجدد مواقعها على الشبكة كل 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع ، لذا وجب على المصارف أن تقوم بتجديد مواقعها وتستغلها لتقديم خدمات عبر الشبكة ، إلا أنه نجد في الآونة الأخيرة أغلب المصارف الجزائرية تحضر تقنيا للبدء في تقديم خدمات عبر شبكة الأنترنت مستقبلا مثل طلب دفتر الشيكات عن بعد ، ومعاينة الرصيد والاطلاع على سير العمليات التي قام بها العملاء ، وكذا سعر صرف العملات .

فنجد مثلا مؤسسة "بريد الجزائر" التي قامت بوضع شبكة وطنية وربطها بالأنترنت ، حيث يستطيع العميل أن يحصل على بعض الخدمات عبر الشبكة مثل الاطلاع على كشف الحساب البريدي وطلب الشيك البريدي ، وامكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع "موبيليس" عبر الحساب البريدي ، إضافة إلى الموزع الصوتي رقم (30-15)¹ الذي يستعمل لطلب استعمالات حول الحساب البريدي ، أما عن استعمال الهاتف في الخدمة المصرفية في الجزائر فيمكن للعميل معرفة كل ما يتعلق بحسابه من خلال إشعارات الرسائل القصيرة التي ترسل إلى هاتفه عند دخول الأموال لحسابه البريدي ، فهي تسهل كثيرا على زبائن المؤسسة بحيث تعفيهم عن الاطلاع المتكرر على حساباتهم البريدية ، والمميز في هذه الخدمة هو أنها تمت بالتعاون مع متعاملي الهاتف النقال الثلاثة ، موبيليس ، جازي وأوريدو على عكس الخدمات السابقة التي تم ذكرها المختصة بالمتعامل موبيليس فقط .

¹ عصرة الخدمات البريدية ، مجلة ساعي البريد، الجزائر ، رقم 09 مارس 2004، ص:4.

ثانيا: تحديث الإدارة المصرفية في الجزائر

من جانب الإدارة وتحديثها ، فقد تم ادخال أجهزة الحاسوب إلى جميع الوكالات والمكاتب والمصالح في جميع المصارف غير أن استعمالها يكاد يكون في العمليات العادية المتعلقة بالحسابات واستخراج الوثائق ، فالجهاز المصرفي مازال بعيدا عن التطورات التكنولوجية في الميدان المصرفي ، رغم ادخال بعض العمليات المصرفية الالكترونية ، وانطلاق مشاريع تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر .

وانطلاقا من تقييم الوضع الذي أجري في اطار استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" يتبين أنه على الرغم من الاستثمارات خلال الخمس سنوات الماضية لا تزال عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوفير خدمات عبر شبكة الأنترنت غير مكتملة وغير مثمرة ، والسبب الرئيسي هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح ، وتتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة المصرفية الإلكترونية كما يلي¹:

- تحديث الإدارة المصرفية من خلال إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال .
- تقريب الإدارة المصرفية من خلال ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال .

¹ الجزائر الالكترونية 2013, من الموقع www.premier-ministre.gov.dz بتاريخ 01-02-2010

المبحث الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** وكالة قصر الشلالة - تيارت-

المطلب الأول: نظرة شاملة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**

أولا : التعريف بالبنك

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي¹ وكذا استقلالية التسيير، فهو يقدم مختلف الخدمات كما يعتبر هيئة للقرض يقوم بجمع الأموال المودعة من طرف الزبائن لإقراضها إلى أشخاص آخرين طبيعيين كانوا أو معنويين بسعر فائدة معين محدد من طرف بنك الجزائر « **BADR** » آلاف العمال والاطارات التي توجد على مستوى الوطن من خلال ست وكالات رئيسية مركزية، 26 فرع وما يقارب 380 وكالة ويبلغ حجم القروض الممنوحة 113 مليار دينار منها قروض ممنوحة للمؤسسة العمومية² ويسعى "بدر" إلى رفع رأسماله وتحقيق أكبر ربح ممكن .

تأسس وفقا للمرسوم 82/206 بتاريخ 13 مارس 1982 ، وكان سبب تأسيسه راجع إلى تحويل هياكل ونشاطات الانتاج الزراعي وكل الأنشطة الممهدة والمتمة للزراعة لذلك فإن الهدف من إنشائه هو تنمية القطاع الفلاحي وتطوير الريف بالدرجة الأولى كما قد أنشئ هذا البنك برأسمال قدره مليار دينار جزائري كما يخضع في تنظيمه كبقية المصارف إلى القانون 10/90 وكذا النظام رقم 03/97 والنظام 04/97 الصادرين عن البنك المركزي وبنك الجزائر الأول متعلق بغرفة المقاصة والثاني بنظام الودائع المصرفية، يقع مقره الرئيسي بـ"17 شارع العقيد عميروش" ويتفرع عنه 07 وكالات مركزية، 12 مديرية مركزية، 26 مديرية جهوية و300 وكالة .

ثانيا : هياكله المختلفة ووظائفها

حسب القرار التنظيمي 2001/05 الصادر بتاريخ 14 مارس 2001 عن المديرية العامة والمتضمن التنظيم العام الجديد للبنك فإن شبكة "بدر" تتكون من عدة هياكل ومديريات يمكن حصرها فيما يلي :

1. هياكل التسيير :

تتكون من المديرية العامة يترأسها مدير عام و3 مدراء عامين نواب ومسؤول تقييمي ينحصر دورها في:

- الحماية والمحافظة على موارد المؤسسة .

¹ القانون رقم 06/88 المؤرخ في 12/01/1982 والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية .

² BADR infos N° =01 janvier 2002 .

■ +المساهمة في وضع السياسة العامة للبنك ، وتطبيق الاستراتيجية الموقعة من طرف مجلس الإدارة
والمديرية العامة .

■ تطوير وترقية الخدمات المقدمة للزبائن .

■ السهر على المردودية الكلية للمؤسسة .

كما تتكون هذه الهياكل من ثلاث نيابات والتقسيم الجهوي :

+ نيابة المديرية العامة (موارد ، قروض ، تسوية) .

+ نيابة المديرية العامة (إعلام آلي ، محاسبة ، خزينة) .

+ نيابة المديرية العامة (الإدارة والوسائل) .

التقسيم الجهوي يتكون من :

+ مديرية العمليات النقدية مع الخارج .

+ مديرية العلاقات الدولية .

+ مديرية الرقابة والإحصائيات .

2. هياكل الرقابة الداخليّة والاتصالات :

تتكون من المفتشية العامة ومديرية المراقبة والتوجيه ودائرة الاتصالات ويتمثل دورها في :

■ السهر على احترام السياسة الموقعة من طرف المديرية العامة في جميع المجالات .

■ تقييم الأخطار واقتراح تفاديها .

■ ضمان تطبيق التعليمات في كل هياكل البنك .

هذا بالنسبة للرقابة الداخليّة أما عن دائرة الاتصالات فينحصر دورها في :

■ التعريف بالبنك داخليا وعالميا .

■ تطوير الاتصالات الداخليّة والخارجية باستعمال وثائق متطورة .

3. هياكل الاستغلال :

وهي الفروع -الوكالات المركزية- الوكالات-المكاتب المؤقتة- المكاتب الدائمة ، ودورها يتمثل في :

■ تجسيد في أرض الواقع للسياسة العامة للبنك والمخطط الاستراتيجي .

■ جمع الموارد وتوزيع القروض .

■ تحصيل أكبر عدد ممكن من المردودية للبنك .

4. الهياكل الوظيفية :

تتكون من مجلس الإدارة والجمعيات العامة واللجان ودورها يتمثل في :

- مساعدة المديرية العامة في عدة مجالات محددة كالدراسة والاقتراحات .
- الاستعانة بالمتخصصين للقيام بأعمالها .
- تقديم تقارير حول الأشغال التي تقوم بها إلى المدير العام .

ثالثا :مكثنة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المحيط المصرفي الجزائري

يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعا متميزا ضمن الهيكل المصرفي الجزائري ، فهو يعتبر كأكبر بنك تجاري في البلد نظرا لما يشهده من تحولات هيكلية وعلمية هامة منذ نشأته والتي يمكن إنجازها فيما يلي :

- يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته في 1982 بكافة الصلاحيات والوظائف المتعارف عليها عالميا .
- يمتاز بكثافة شعبيته وأهمية تشكيلته البشرية ، حيث صنف من طرف مجلة قاموس البنوك في سنة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية وهو بنك يحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف ، كما صنف في سنة 2002 في المراتب العشرة الأوائل للبنوك الإفريقية¹
- يعمل في كافة القطاعات الاقتصادية ، كما يمول كافة المؤسسات على اختلاف نشاطها وطبيعتها القانونية .
- استخدام الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية .
- تمثل التجارة الخارجية 30% من حجم معاملاته .
- أول بنك جزائري يستعمل مفهوم البنك الجالس كع خدمات مشخصة .
- القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي وعن بعد (télétransmission) .
- تعميم استعمال الإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة ملك للبنك مصمم من طرف مهندس الدولة .

¹تقرير نشاط بنك بدر ، 2000، ص:32.

رابعاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمحور مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في :

- تلقي الودائع الفورية والآجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين .
- قيام البنك بعمليات مصرفية خاصة بالقرض والصراف التي تخص أعماله قصد تسيير نشاطاته .
- تقديم المساعدة المالية للمهن الفلاحية والمهن المرتبطة بأعمالها وأعمال الهياكل الصناعية والتجارية .
- تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات .
- الاكتتاب واستئجار وشراء السندات والسجلات الخاصة بالعمليات الفلاحية والحرفية التقليدية والزراعية¹ .

المطلب الثاني : وكالة قصر الشلالة

أولاً: التعريف بالوكالة ومهامها

1. تعريفها :

تعد وكالة قصر الشلالة من بين الوكالات الإحدى عشر المتواجدة على مستوى ولاية تيارت أنشأت في 17 أفريل 1982 بعد شهر من صدور المرسوم 82-106 ، تغطي مساحتها 1800م² وهي وكالة من الدرجة الثالثة (A) تحتوي على ثلاث مصالح : الخلية الإدارية، مصلحة الزبائن ومصالحة الاستغلال . كما أنّها اليوم ذات رأسمال يقدر بـ: 8.955.610.00 دج² . وهي تقوم بالخدمات البنكية للأشخاص على اختلاف أنواعهم . عدد المستخدمين : 09 عمال³ .

2. مهامها :

يمكن تقسيم مهامها إلى نوعين :

أ. كهياة مختصة في منح القروض :

¹فاطمة ناشف، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية. بمستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، ص:77.

²سمية بوعزة، مريم بن براهيم، نظام المعلومات المحاسبي في البنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR"وكالة قصر الشلالة"، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2009، ص:47.

³عن نائب مدير البنك

حيث تعتبر المهمة الأساسية للوكالة ، فهي تستعمل الأوراق في شكل قروض وذلك لتنمية عدة مجالات فلاحية ، صناعية ، غذائية ، تشغيل الشباب ، كما تهتم بالمنتجات الزراعية ، وكذا مساعدة الفلاحة لترويج المنتجات للمساهمة في التجارة الخارجية هذا إلى إضافة إلى كونها تأخذ كل الإجراءات لتسهيل عملية تقديم القروض مراعية بذلك أخذ كل الضمانات الكافية لتفادي الأخطار ، ومتابعة المستدين من القروض وذلك عن طريق إحالة الملفات للعدالة في حالة عدم التسديد .

ب. بصفتها جانب للأموال :

ويتمثل دورها في هذه الحالة على السهر على كسب وتنمية العلاقات التجارية مع الزبائن والسهر على تحصيل المستحقات من الزبائن في الآجال المحددة ، هذا موازاة مع اتباع نشاط مستمر في جلب الموارد والمساهمة في دعم الإيرادات بالإضافة إلى هذا فهي تسهر على حسن أداء الموظفين بالعمل مع الهياكل الأخرى كما أنها تساهم في التجارة الخارجية وترقية وتبويب الإيرادات المتحصل عليها .

3. مبادئها:

ترتكز وكالة بدر قصر الشلالة -547- على المبادئ التالية :

- أ. مبدأ الاستغلال : المصرف يهتم أولاً وقبل كل شيء بالزبون ويحرص على حسن استقباله ويقدم له الخدمات المطلوبة ويبادر بإعطائه المعلومات الصحيحة والدقيقة حتى يكون على علم بكل ما هو جديد في الساحة الاقتصادية .
- ب. مبدأ الفرض والمخاطرة : المصرف بطبيعة الحال مؤتمن على أموال المودعين لديه لذلك فهو حريص حرصاً يمليه القانون والمنطق ، ولذلك هو ملزم بإعادة الحق لأهله خاصة وأن هناك إثبات كلي ويتمثل هذا الحرص في الضمانات التي يتطلبها المصرف .
- ج. مبدأ السيولة النقدية : حيث يتعامل المصرف بأموال الناس ، لذا نبذه مجبراً على أن يكون حاضراً لطلباتهم عند رغبتهم في سحب ودائعهم وهذا ما يفسر مبدأ وجوب توفير السيولة الكافية ، أي المال النقدي الجاهز لمواجهة طلبات السحب الآتية من قبل الزبائن .
- د. مبدأ الخزينة: يتمثل في وجوب ترك نسبة معينة في خزانة الوكالة لتغطية الحسابات ومعاملات الزبائن أما الفائض منها فيرسل إلى البنك المركزي .

٥. مبدأ الأمان : وهنا يلجأ المواطن إلى المصرف من خلال تعاملاته التجارية وادخار أمواله تفاديا للمخاطرة التي يتعرض إليها كالسرقة مثلا ، فالمصرف كجهاز أمن مطالب وملزم بالمراقبة الصارمة للإمضاءات وغيرها .

4. أهدافها :

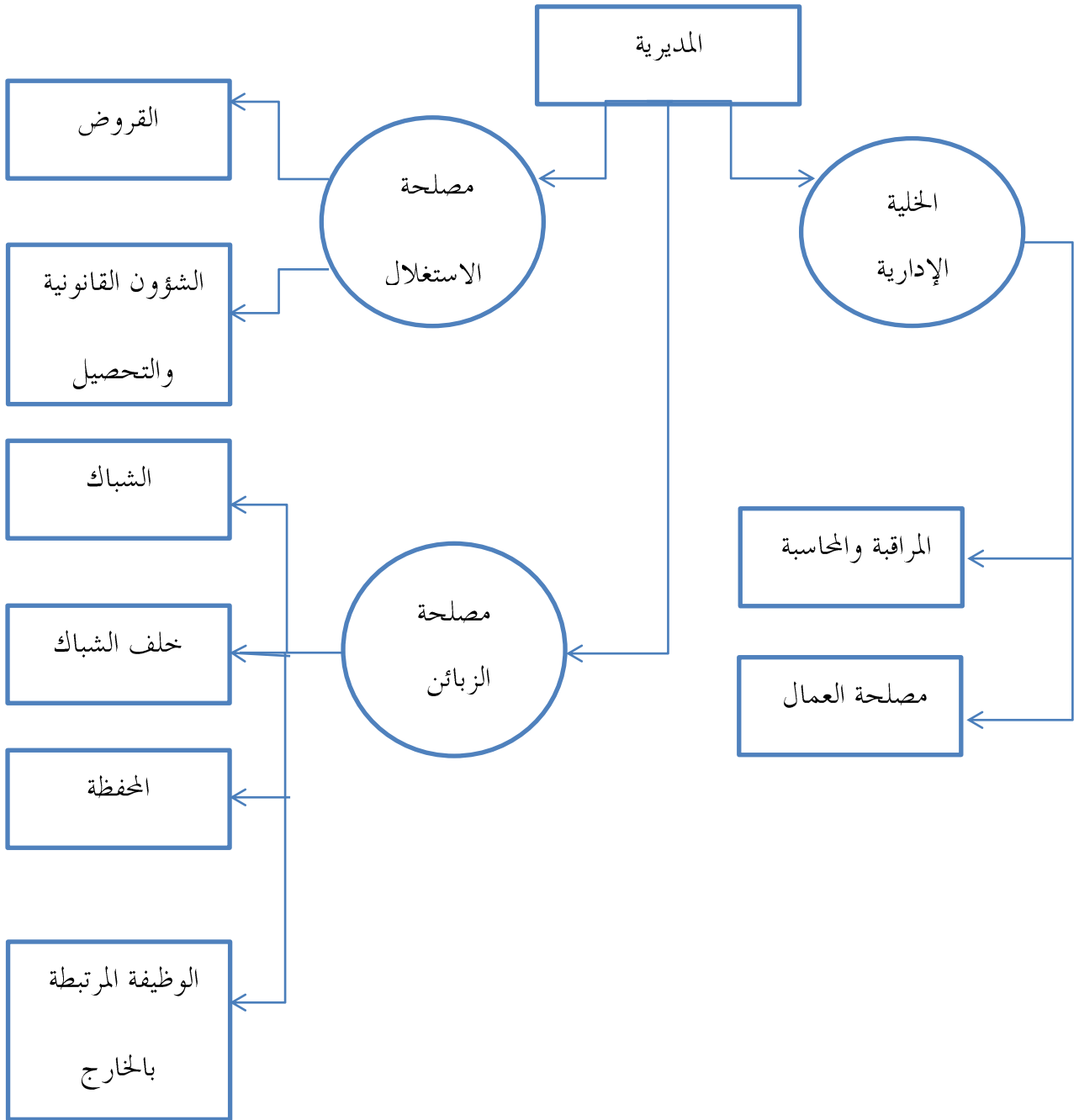
تسعى وكالة قصر الشلالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق جملة من الأهداف تغيرت تبعا للظروف الاقتصادية التي شهدتها الاقتصاد الجزائري خاصة بعد دخول هذا الأخير الى اقتصاد السوق والخصوصية ويمكن حصر هذه الأهداف في المحاور التالية :

- تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح فهو يتعامل بالأموال اخذ وعطاء .
- الاهتمام بالقطاع الفلاحي والذي نال حصة الأسد وذلك بمساهمة البنك لسياسة التنمية .
- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك الفلاحي كمؤسسة في أفق الاقتصاد الوطني .
- تطوير الجهود لتحقيق نتائج أكبر في تحصيل القروض وجلب موارد إضافية .
- توطيد العلاقة بينه وبين زبائنه وكسب ثقتهم وولائهم .
- إيجاد كل السبل الكفيلة التي تجعله يتكيف والمتغيرات المعاصرة .
- إيجاد أنشطة متنوعة تهدف الى الاعانة والمساهمة المتزايدة لتطوير الاقتصاد الوطني .
- المساهمة في عملية التنمية على المستوى المحلي وذلك بتطوير الريف عن طريق منح القروض لتشجيع الإنتاج الزراعي والحيواني للنهوض بالقطاع الفلاحي .
- تشجيع الاستثمار وذلك بمنح قروض للتجار وأرباب الأعمال والمؤسسات الصغيرة .
- محاربة الاكتناز والتضخم وتشجيع الادخار وذلك بترويج الزبائن في هذه العملية وقبول ودائعهم مهما كان حجمها .
- التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن .
- المساهمة في تنشيط بورصة الجزائر والتعمير للمنافسة في الاقتصاد .

5. الهيكل التنظيمي للوكالة :

تحتوي الوكالة على عدة مصالح منتظمة في هيكل تنظيمي حيث كل واحدة من هذه المصالح تقوم بتقديم خدمات الزبائن بغرض جلب العديد منهم ويمكن اقتراح الهيكل التنظيمي الذي ينظم وكالة قصر الشلالة مكنن التربص فيما يلي :

الشكل 10-03: الهيكل التنظيمي للوكالة¹



¹ عن نائب مدير الوكالة .

ثانيا : دراسة ميدانية تطبيقية للوكالة .

أ. مصالح الوكالة .

1. مصلحة الشباك :

تعد هذه المصلحة الخصب الحساس في البنك حيث تعتبر الواجهة التي يتقدم إليها الزبائن لإجراء العمليات الخاصة بهذه المصلحة ،بالإضافة إلى هذا فهي تسمها مختلف العمليات البنكية الأكثر استعمالا من عمليات فتح لحسابات بنكية ،عمليات السحب ، عمليات الدفع ، وغيرها .

1.1 عملية الدفع :

الدفع عبارة عن عملية بنكية مالية تتم على مستوى مصلحة الشباك حيث يقوم الزبون بفرض ايداع نقدي سواء إلى رصيده أو لرصيد آخر وتتم هذه العملية بملاً الزبون لبيان يجده في الوكالة ، وبعد أن يقوم أمين الصندوق من التأكد من مختلف البيانات ومن تطابق المبلغ المسلم له مع القيمة المكتوبة في القسيمة يضع المبلغ في الصندوق ويمضي القسيمة ،يسلم نسخة منها للزبون وتسجل العملية في نظام المعلومات .

2.1 عملية السحب :

بالنسبة للسحب فهو كنظيره الدفع ، عملية تجري في حساب الزبون وهي أن يقوم بأخذ مبلغ مالي من حسابه الخاص لدى الوكالة أو لدى وكالة أخرى وتجري هذه العملية بعد تقديم صك للموظف في الشباك والذي يقوم بالتأكد من صحة المعلومات والبيانات الموجودة في الصك ثم يمررها إلى أمين الشباك والذي يلقي نظرة سريعة على البيانات بعدها يسلم المبلغ للزبون .

2. مصلحة التبادلات الخارجية :

إن الدخول في علاقات خارجية يتطلب معرفة واسعة بقواعد المالية الدولية وتقنياتها وتمثل هذه الدراسة على وجه الخصوص في التحكم في ميكانيزمات التحويلات الخاصة بالعملة وعمليات الاستيراد والتصدير من أجل ضمان طريقة أنجع لسير هذه العمليات على مستوى وكالة قصر الشلالة -547- خصص مكتب تتمثل وظيفته في التعامل مع مختلف الحسابات بالعملة الصعبة .

بالنسبة للعملة الصعبة فإنها مماثلة للعملية التي يكون فيها التعامل بالعملة المحلية فقط هناك اختلاف طفيف في المبلغ المدفوع مع الوثائق اللازمة لفتح حساب ،فريادة على دفع 1500 دج يدفع مبلغ 50 أورو إضافة إلى نسخة عن بطاقة التعريف مع ملاً وثيقة مقدمة من طرف البنك .

2.1 عملية الصرف :

وتتم بطريقتين :شرا العملة الصعبة مقابل الدينار الجزائري وبيعها .

2.1.1 شراء العملة الصعبة :

ويتم هنا دفع مبلغ مالي من طرف الزبون بالعملة الصعبة والحصول على ما يقابله بالدينار الجزائري وتتم هذه العملية كآتي :

يقوم الزبون بتقديم بطاقة التعريف إلى الموظف يقوم هذا الأخير بملاً وثيقة مخصصة بهذه العملية بواسطة الحاسوب بعدها يقوم أمين المال باستلام المبلغ من الزبون والتأكد منه باستعمال نسخة من الوثيقة السابقة الذكر ليسلمه ما يقابله بالدينار .

2.1.2 بيع العملة الصعبة :

يتحصل في هذه العملية الزبون على مبلغ مالي بالعملة الصعبة، مقابل دفعه لما يقابله بالدينار والمبلغ الأقصى الممكن تقديمه للزبون هو 15000 دج وذلك أثناء التأكد من استحقاقه لهذا المبلغ، كجواز سفر، تأشير الخروج وتتم هذه العملية بتقديم الزبون وثيقة لتبرير استحقاقه لهذا المبلغ للموظف الذي يقوم بمراقبتها باستعمال بطاقة التعريف ثم يقيد العملية على الحاسوب ويطلع وثيقة الدفع من نسختين تقدم احدهما إلى الزبون وتسلم الأخرى لأمين المال ثم يتم استعمال المبلغ بالدينار وتسلم للزبون ما يقابله بالعملة الصعبة . كما يجدر الإشارة إلى أن عمليتي التصدير والاستيراد تتم بتنسيق المصرف مع فروع الجمارك وهي تخضع لعدة تنظيمات صادرة عن البنك المركزي حيث ترسل تقارير موسمية بالنسبة للاستيراد وترسل تقارير فصلية .

3. مصلحة القروض :

تعتبر مصلحة القروض من أهم المصالح المتواجدة على مستوى الوكالة وذلك لكونها تقوم بتمويل النشاطات الاقتصادية بفضل منح القروض وهذا ما يمكنها من المساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والفلاحية ولذلك تفتح الوكالة أبوابها أمام زبائنها وذلك للحصول على مختلف أنواع القروض.

1.3 أنواع القروض :

1.3.1 قروض قصيرة الأجل :

وهي قروض موجهة لتمويل نشاطات الاستغلال كما تستعمل لتمويل الموسم الفلاحي، ويقصد بنشاطات الاستغلال كل العمليات التي تتم في فترة قصيرة والتي لا تتعدى غالباً سنة كاملة، كما يستعمل صغار الفلاحين والمستثمرات الفلاحية ويلجأ الزبون للحصول على هذا النوع من القروض إلى تقديم الوثائق التالية :

- شهادة إعفاء من الضريبة (متعلقة بالجباية) .
- شهادة إعفاء شبه جبائي وهي متعلقة بعلاقة الزبون مع صناديق الضمان الاجتماعي .

- عقد ملكية الأراضي الفلاحية .
- شهادة فلاح حسب النوعية (إذا كان المقترض فلاحا) .
- مخطط التمويل وتنقسم إلى :
 - ✚ قروض موسمية .
 - ✚ قروض موسمية مدعمة .

1.3.2 قروض متوسطة المدى :

تقدم غالبا للمساهمة في المشاريع الاقتصادية الصغيرة الخاصة بتشغيل الشباب -تتراوح مدتها ما بين 02 إلى 07 سنوات- مع التفاهم على نسبة الفائدة ، ويستفيد منها الفلاح وذلك بتقديمه للملف السابق الذكر بالإضافة إلى فاتورة شكلية بحيث يساهم البنك بـ 70% والباقي يقوم الزبون بتوفيرها .

1.3.3 قروض طويلة المدى :

تعمل هذه القروض لتمويل الاستثمارات الفلاحية الكبيرة ومدتها تتراوح من 07 إلى 15 سنة ومن أنواع الاستثمارات (استصلاح الأراضي الفلاحية ، حفر الآبار... الخ) ، يكون الملف ماثلا للملف السابق الذكر ، إضافة إلى الميزانية المالية وبالأخص مشاريع الاستثمار التجارية .

2.3 كيفية دراسة القرض :

وتتم هذه العملية تحت إشراف المكلف بالدراسات حيث تكون هناك وثيقة خاصة بدراسة القروض موضوعة تحت تصرفه إذ يقوم بالأعمال الابتدائية والمتمثلة في :

- دراسة رأس مال الزبون المتعامل به مع البنك .
- دراسة موضوعية حول شخصية الزبون والغرض من القرض وأجل الاستحقاق وأسلوب السداد .
- دراسة موضوعية للمشروع وتتم بدراسة مقارنة مع مشروع مطابق .
- تكييف المشروع من الناحية القانونية والاقتصادية .
- دراسة دورية الإنتاج والمخزون والعمال ودراسة قسط الربح بالنسبة لرأس المال وبالنسبة للأموال الخاصة .

وفي ضوء هذه الأمور يمكن اتخاذ قرار مبدئي إما بالاستمرار أو الاعتذار عن قبوله مع توضيح سبب الرفض للعميل¹.

ملاحظة : تعتمد الوكالة في تقديم القروض لربائنها على الودائع التي تحصل عليها من الغير وهي 3 أنواع:

✚ موارد الخاصة : تتمثل في رأسمال البنك وهو ضمان للدائنين .

✚ موارد الزبائن : وتتمثل في الودائع التي يضعها زبائن البنك في حساباتهم .

✚ موارد إعادة التمويل : هي الأموال التي يحصل عليها البنك عن طريق إعادة الخصم أو عن طريق

إعادة التحويل من السوق النقدية .

4. مصلحة المحفظة :

الموظف المشرف على هذه المصلحة يقوم باتخاذ الإجراءات والعمليات التي تتم عن طريق البنك في قيود محاسبية سواء كان الأمر كتابي من الزبون دون أن يكون هذا الأخير حاضرا كما يعمل بتسجيل المرتبات التي تصدر من الوحدات الأخرى التابعة لنفس البنك وكذا يقوم بتحويل المراتب الصادرة عن طريق البنك أو البنوك الأخرى عن طريق غرفة المقاصة الموجودة في البنك المركزي والتي أصبحت غرفة مقاصة إلكترونية .

1.4 غرفة المقاصة الإلكترونية :

لا تختلف عن غرفة المقاصة السابق الإشارة إليها إلا في أمر واحد هو أن مندوبي البنوك لا يتبادلون الشيكات ذاتها ، بل يتبادلون المعلومات المدونة على شريط الحاسب الإلكتروني ، ويحدث هذا عندما يتوفر لكبار العملاء وحدة إرسال متصلة بالحاسب الإلكتروني للبنك ، وما على العميل إلا أن يرسل تعليماته من خلال وحدة الإرسال ويتم تسجيل الرسالة على شريط الحاسب والتي بمقتضاها يقوم البنك بتنفيذ التعليمات التالية :

- يقوم موظف المحفظة باستقبال الشيكات الخاصة بالبنوك الأخرى وذلك يوميا على الساعة 13:00 زوالا على النظام في الجهاز الرئيسي للبنك .
- يقوم بتحويل هذه الشيكات إلى الجهاز الخاص بمصلحته (بعد إدخال رقمه السري وكلمة السر).
- إذا كانت قيمة الشيكات أكثر من 50000 دج فإن صورتها تظهر على الشاشة مع جدول في الأعلى فيه كل البيانات الخاصة بالشيك .
- يراقب المعلومات الموجودة في الجدول ويطباقها بالصورة الظاهرة على شاشة الحاسوب .

¹عن وثيقة طلب القرض من الوكالة .

- يتأكد مثلا من صحة الإمضاء إذا كان فعلا إمضاء الزبون أم لا .
- ثم يتأكد من أن سيولة الزبون تغطي القيمة الموجودة في الشيك .
- في حالة ما إذا كانت السيولة تغطي المبلغ الموجود في الشيك يعطى للزبون إشعار المديونية إلى حامل الشيك.

■ أما إذا كانت السيولة لا تغطي المبلغ الموجود على الشيك تعطى الزبون إشعار بالرفض .

هذا بالنسبة لاستقبال الشيكات من بنوك أخرى ، أما في حالة ارسال الشيكات فإن العملية تتم كالآتي:

- استقبال الشيكات والتأكد من أنها مصحوبة بجدول الإرسال .
- إعطاء الزبون وصل الاستلام.
- إدخال معطيات الشيك في النظام الحاسوبي .
- إدخال الشيكات التي قيمتها تساوي أو تفوق 50000 دج إلى جهاز التصوير Scanaire بحيث تظهر صورة الشيك من الجهتين على شاشة الحاسوب .
- يقوم الموظف بتأكد من أن المعلومات الخاصة بالشيك تظهر بصورة واضحة على الحاسوب بحيث إذا كان هناك أحد الأرقام غير واضحة فإنه يقوم بتصحيحها يدويا .
- ثم يقوم بإرسال هذه الصورة بواسطة AME إلى البنك المعني .

5. الخلية الإدارية :

1.5 مديرية الوكالة :

لا تقل هذه المصلحة أهمية عن غيرها من المصالح السابقة الذكر إذ تقوم هذه الخلية بمساعدة المدير من جهة ، وكذلك بالنظر في شؤون الموظفين من جهة أخرى ، يرأس هذه المصلحة مدير المصلحة نفسه ، والذي تتمثل مهامه أساسا في التوجيه ، التنشيط والمراقبة والتنسيق بين مختلف نشاطات الوكالة ، كما يقوم بتنظيم الوكالة والإشراف على حسن تنفيذها ، كما يتكلف المدير بتمثيل البنك في مختلف المناسبات على المستوى المحلي يسهر على الحرص على تطبيق القوانين والعمل على متابعة نوعية الأعمال باحترام الإجراءات التنظيمية بصفة صارمة وفق قواعد الأمن المتاحة وآجال المعاملات مع الزبائن ، بالإضافة إلى ذلك هو المسؤول عن المراقبة عن طريق الاطلاع والتوقيع على كل الملفات التي تخرج من الوكالة .

2.5 مصلحة المراقبة والمحاسبة

تقوم هذه المصلحة بمعملية مراجعة وتصفية الحسابات وهي عملية تقوم بها الوكالة بطلب من البنك المركزي وذلك لورود خطأ حيث تقوم هذه الأخيرة فب آخر اليوم العملي بتحري صحة جداول عمل المصالح التي تتحصل عليه ، حيث تتكفل مصلحة المحاسبة بما يلي:

- التكفل بوظيفة المحاسبة .
- السهر على تطبيق نظام المحاسبة البنكي .
- القيام بالإعداد والإيداع في المواعيد المنظمة للإعلان الجبائي .
- ضمان متابعة التنظيمات الخاصة بالمصلحة لحملها وتطبيقها على بعض العمليات بين المراكز .

أما عن مصلحة المراقبة فيقوم الموظف المسؤول عن هذه الوظيفة بالمراقبة النظامية للعمليات اليومية حيث يقوم بالتأكد من صحة الرموز ومطابقتها للعمليات التي يود إجرائها ، وتتم العملية يوميا كما يلي :

✚ متابعة الحسابات الخاصة بالمستفيدين .

✚ مراجعة ربح الصرف .

✚ تسيير الأخطاء المرتكبة على مستوى الصندوق .

✚ متابعة الحسابات والإحصائيات .

ب. عصرنة خدمات البنك :

في اطار تطبيقها لمخطط العصرنة قامت الوكالة-547- بقصر الشلالة بتحديد هياكلها عن طريق تهيئة جديدة لأماكن الاستقبال والعمل وقد شمل مخطط العصرنة ما يلي¹ :

1. خدمات البطاقة البنكية BADR

ضمن برنامج العصرنة التي مست الخدمات البنكية وكذا منتجات BADR فقد أصدرت بطاقة خاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لذوي الحسابات لدى الوكالة وذلك لتمكين حاملي هذه البطاقة من القيم بمختلف العمليات البنكية وحركة الحسابات وهي كالتالي :

¹ www.badr.bank.dz

1.1 بطاقات البدر CARTE BADR

هذه البطاقات موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب والدفع للأوراق المالية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية GAB ، كما يمكنهم أيضا من السحب من موزعات البنوك الأخرى وهي أنواع CIB – CBR – GOLD .

يمكن أن يكون المستفيد من بطاقة BADR :

- شخص طبيعي وله الحق في فتح حساب بالدينار ويمارس نشاط شرعي .
 - شخص طبيعي موكل ويعمل تحت اسم معنوي له الحق أيضا في فتح حساب .
 - حاملي بطاقة الدفع هم الزبائن ،الصناعيين ،التجارين ، الاطارات العليا وعمال لهم أجور محددة وثابتة.
 - يمكن أن تسلم البطاقة إلى إطارات ممثلة وموكلة من طرف مؤسسات لديها حساب (البطاقة توضع على حساب المؤسسة باسم الاطار الموكل).
- تسمح هذه البطاقة لزبائننا من تنفيذ العمليات البنكية الخاصة بهم من مختلف وكالات بدر عبر أنحاء التراب الوطني .

2.1 بطاقة السحب ما بين البنوك CIB :CARTE INTERBANCAIRE

تختلف هذه البطاقة عن بطاقة السحب في دوراتها بين البنوك الأخرى منها BNA، BADR، BEA ،والبريد، ويمكن لحاملها سحب مبالغ مالية محددة حسب دخل كل مستعمل وتقدم لأصحاب الأجور الثابتة ، الإطارات ، التجار وموظفي البنك ، كما أن استخدامها جاء من أجل تسهيل العمليات المصرفية للزبائن وذلك بأن يتم التخليص عن طريق البطاقات الائتمانية دون المرور بالشيك فهو نظام يتماشى مع حاجات الزبائن لتقديم أفضل الخدمات وفي أقل وقت ممكن .

ويتم التفرقة بين الأنواع الثلاث لبطاقات بدر GOLD، CBR، وCIB من حيث :

CBR: خاصة بالمتقاعدين « Carte Badr Retrait » ، ظلت هذه البطاقة متداولة في بنك واحد إلى غاية 2008 أصبحت تسمى CBRI « Carte Badr Retrait Interbancaire » لتصبح متداولة بين البنوك وتعتبر صالحة لسنة واحدة ويحدد على سبيل المثال سقف العمليات المسموح به 30000 دج .

SIB: تمنح مثلا للتجار فيحدد على سبيل المثال سقف العمليات المسموح به 500000 دج .

GOLD: تمنح لذوي الدخل المرتفعة، رجال الأعمال، ممثلي المؤسسات والإطارات فتمنح سقف أعلى للسحب مثلا: 100.0000 دج .

TAWFIR: وهي بطاقة خاصة بإصحاب دفاتر الادخار وهي مشروع في طريق الانجاز لم يجسد على أرض الواقع، حيث يستخدم البنك دفتر التوفير ولكي يتحصل الزبون عليه يجب عليه ملء استمارة بالمعلومات الشخصية الخاصة به اضافة الى ملف يثبت هويته مع دفع مبلغ أولي قدره 2000 دج (انظر الملحق رقم 02) يتم فتح هذه البطاقات بطلب من الزبون وبناء على ما يقوم به بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قصر الشلالة - بإرسال طلب إلى المديرية المختصة بالعاصمة لعدد البطاقات الجاري الطلب عليها كما أن لهذه البطاقات مدة صلاحية قبل انقضائها يجب على المستخدم تجديدها .

08-03 جدول يوضح بطاقات السحب الصادرة عن بنك **BADR** بوكالة قصر الشلالة لسنة 2018 .

البطاقات الموزعة	البطاقات المستلمة	البطاقات المطلوبة	
/	/	/	CBR
634	933	1271	CIB
38	47	308	GOLD
/	/	800	TAWFIR
/	/	06	TPE

المصدر: وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة.

يتضح من الجدول 08-03 أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** بوكالة قصر الشلالة بالنسبة لسنة 2018 ، ليست لديهم أي رغبة في الاستحواذ على بطاقة **CBR** وهذا ما نلاحظه من خلال ما سبق ، فيميلون في اختيارهم لبطاقة **CIB** بنوعيتها العادية **SIB CLASSIQUE** والذهبية **SIB GOLD** نظرا للطلب المتزايد عليها ، فنجد أن البنك قد لبة ما يقارب 80% من هذه الطلبات ، غير أنه يفتقر لوجود بطاقات **TAWFIR** رغم العدد المعبر الراغب في الحصول عليها من المنطقة الا أن البنك لم يلبى هذه الطلبات الخاصة بهذا الجزء إضافة إلى بطاقات **TPE** ، وهذا ما يجعله غير مواكب للوكالات الأخرى عبر الوطن .

الخدمات الآلية :

وتشمل هذه الخدمات ما يلي :

1.2 خدمات الصندوق الآلي : LA CAISSE AUTOMATIQUE :

بدأ العمل بهذه الطريقة منذ بداية عام 2000 ، بموجب هذه العملية يتم سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية بعد أ يتم إجراء العملية بطريقة عادية ، ومن إيجابيات هذه العملية أنّها تقلص من عدد العمليات ومن زمن العملية وتقضي على ظاهرة الطوابير وتخفف الضغط على عمال البنك ، غير أنّه نادر الاستعمال فمعظم المستخدمين يفضلون الطريقة التقليدية لسحب أرصدهم . (انظر الملحق رقم 03).

2.2 إرسال الشيك عبر الصورة : SCANNER DE CHEQUES :

وهي تقنية جديدة بدأ العمل بها سنة 2004 وهي تسمح لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذين يحملون شيكات للبنك أو أي وكالة من وكالات BADR بتحصيل شيكاتهم نقدا خلال :

- إذا كان الشيك BADR-BADR فإن العملية تتم خلال 48 ساعة بموجب هذه العملية يتم تصوير الشيك وإرساله إلى وكالة التوظيف والتي تكون تابعة للبنك للتأكد من صحة المعلومات ثم يتم صرف قيمة المبلغ.
- إذا كان الشيك بدر- بنك آخر فإن العملية تتم خلال 72 ساعة .

3.2 بدر استعلام BADR CONSULT

حيز أو مكان مجهز بحاسوب وطابعة فتمكن الزبون وبكل حرية من معرفة رصيده بواسطة رقم شخصي يمنحه له البنك .

خلاصة :

من خلال الدراسة التطبيقية نجد أن المنظومة البنكية الجزائرية قد شهدت تطورات وإصلاحات مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي ، حيث حاولت الجزائر بشتى الطرق أن تنظم إلى الدول الساعية لترقية العمل المصرفي داخل الاقتصاد واستطاعت بذلك إنشاء هيئات وشركات متخصصة في رقمنة وتطوير النظام المصرفي ، وكذلك إدخال أنظمة حديثة وتقنيات متطورة ساعدت بشكل واضح في توسيع استخدام التكنولوجيا وتوعية المجتمع للوصول إلى مستجدات السوق المصرفية العصرية ، ويبقى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة مجرد عينة أردنا أن نسلط عليها الضوء ، نظرا للأهمية التي يكتسبها هذا البنك على المستوى المحلي والوطني ومحاوله معرفة أهم الخدمات البنكية الإلكترونية وأهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة من طرف البنك.

خاتمة :

أصبح لزاما على البنوك الجزائرية أن تتماشى مع التطور الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، حيث أصبح استخدام تلك التكنولوجيا ضرورة من ضروريات العمل البنكي ، وذلك من أجل تلبية حاجات ورغبات زبائنها باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة ، من أجل الارتقاء والرفع من مستوى الاداء البنكي والذي يظهر أساسا في كل من العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول .

ومن هنا وجب على البنوك مواجهة تلك التحديات والمتطلبات باتخاذ الخطوات الملائمة ، حيث كان ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي توفر الراحة والوقت والمال للعميل حيث تسمح له بالقيام بالعمليات البنكية التي يريدونها من بيته أو من أي مكان مجهز بحاسوب خلال كل أيام الأسبوع وفي أي وقت يريد ، كما عرفت الصيرفة الإلكترونية عدة أنواع من وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمة التحويل المالي الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي ، حيث ترسي الصيرفة الإلكترونية على بنية تحتية لازمة لبناء وارساء الصيرفة وذلك من أجل تقديم أداء ذو فعالية وكفاءة .

ونظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد العالمي حاولت الجزائر مثلها مثل الدول العربية النهوض وتطوير نظامها البنكي لمراكبة كل ما هو جديد في تحديث أنظمة إمداد الخدمة البنكية ، فقامت بإصلاحات عديدة لإرساء بنية تحتية تساعد على النهوض بآليات الصيرفة الإلكترونية ، وذلك من أجل تفعيل نشاطها البنكي ، ومن خلال الدراسة الميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قصر الشلالة - تيارت - حاولنا فيها قياس مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وعصرنته .

أولا نتائج اختبار الفرضيات :

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الاجابة على الإشكالية القائمة والمتعلقة بمدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وعصرنة البنوك الجزائرية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة قصر الشلالة - تيارت - خاصة ، ويمكن حصر أهم ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية :

1. الفرضية الأولى: والتي نصت على أن الصيرفة الإلكترونية تلعب دورا هاما في تحسين الأداء البنكي فقد

تم التأكد من صحتها ، بحيث تعتبر عملية تقسيم الأداء العملية الأنسب لوضع الاستراتيجية المتبعة من

طرف البنك لوضع الآليات المناسبة لتقديم الخدمات البنكية ، لأنها عملية دورية ومتجددة وتسمح بتحسين الأداء .

2. الفرضية الثانية : والتي نصت على أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر تحظى بتطور كبير فقد تم نفيها لأنها تتطور تدريجيا ويبطء مقارنة بالدول المتقدمة ، يتمثل هذا الأخير في اصدار بعض البطاقات الإلكترونية المصرفية وتطوير شبكات الاتصال والبريد ، أما بالنسبة للعميل فلا زال يبتعد عنها وهذا بسبب نقص الثقة .

3. الفرضية الثالثة : والتي نصت على أن البنوك الجزائرية تسعى من خلال تبنيها للصيرفة الإلكترونية إلى توسيع مجال تعاملاتها لزيادة توريد الخدمات ما بين البنوك وما بين العملاء والبنوك لتحقيق أداء بنكي أفضل فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية فلم يعد للموقع الجغرافي الخاص بالبنك دور في جذب العملاء وزيادة توريد الخدمات في ظل استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية .

4. الفرضية الرابعة : والتي تنص على اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية يؤدي إلى زيادة أداء الجهاز المصرفي ، فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية حيث أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية زاد من ربحية المصارف ورضا العملاء وهذا ما يؤدي أساسا إلى زيادة أداء المصارف.

ثانيا : نتائج الدراسة

أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي :

1. التقدم العلمي الهائل الذي شهده العالم أحدث تغيريا جذريا في جميع ميادين الحياة ، حيث أدى إلى ظهور اقتصاد رقمي جديد سمي بالاقتصاد الرقمي.
2. التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني وغيرها مفاهيم جديدة جاء بها الاقتصاد الرقمي.
3. التجارة الإلكترونية دعت ضرورة تطور النظام المصرفي وبالتالي ظهور الصيرفة الإلكترونية .
4. الصيرفة الإلكترونية هي استعمال واستخدام وتقديم الخدمات المصرفية بوسائل تكنولوجية .
5. تعتبر الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي .
6. إن تبني البنوك للصيرفة الإلكترونية يعني نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة بما يحقق السرعة في الأداء وحسن استغلال إمكانيات البنك وبما يوفق الوقت والجهد والنفقات على العملاء .

7. يتطلب تبني الصيرفة الإلكترونية وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ضرورة وجود معايير محاسبية وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الإلكترونية .
8. لا تزال البنية التقنية التحتية للصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهياًة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة أنترنت وتأمين خدمة الاتصالات لضمان توفير الجودة المطلوبة لخدمة الزبائن .
9. الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ليس لها اقبال كبير خاصة في المناطق النائية والمدن الصغيرة .
10. النظام المصرفي الجزائري عرف عدة اصلاحات في الحقبة الأخيرة كتب لها عدم التوفيق والنجاح .
11. الاقتصاد الجزائري لا زال يعاني وسيظل يعاني ما دام النظام المصرفي بعيد عن الاهتمام وبعيد أكثر عن التطور العلمي التكنولوجي .

ثالثا: الاقتراحات

بناء على النتائج السابقة نلخص جملة من الاقتراحات التي نأمل أن تساهم في دعم مسيرة البنوك لتبنيها الصيرفة الإلكترونية لتحسين أدائها البنكي :

1. ترتبط عصرة البنوك تطوير قاعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقضي تخصيص أغلفة مالية مناسبة لذلك .
2. حتى تؤدي البنوك دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال من خلال حماية شبكة الأنترنت من الاحتيال والقرصنة ، ضمان سرية جميع العمليات البنكية ، خلق إطار فني مهني متخصص ، توفير إطار نظامي محكم ذو شفافية في العمل البنكي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات .
3. يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية ، ولذلك لا بد من الآن وضع قانون ينظم هذا النوع من التجارة .
4. يجب التطوير في آليات الصيرفة الإلكترونية عن طريق البحث لمواكبة البنوك العالمية ، وذلك من أجل تحسين الأداء البنكي.
5. على مستوى مؤسسات التعليم والتكوين العمومية منها والخاصة ، ونقصد هنا فروع التقنيات المصرفية المفتوحة على مستوى الجامعات والمعاهد (مثلا الجامعات ، جامعة التكوين المتواصل ، المدارس العليا ...) يتعين تحديث البرامج وادراج مقاييس وبحوث تتعلق بالصيرفة الإلكترونية .

6. الإسراع في تنفيذ برامج عصرنة نظام الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية للاستفادة من المزايا التي تحققها.

رابعاً: آفاق البحث :

من خلال الدراسة نرى بعض النقاط التي تساعدنا في تحسين الأداء البنكي نحو عصرنته من خلال الصيرفة الإلكترونية وتتمثل في :

1. تطوير القطاع البنكي وتحديث نوعية الخدمات .
2. يجب على البنوك الجزائرية وضع حملة واسعة للتعريف بكيفية تقديم الخدمات البنكية من خلال آليات الصيرفة الإلكترونية .
3. فسح المجال أكثر للبنوك الأجنبية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين جودة ونوعية الخدمات البنكية .
4. السعي لتعميم وإكثار من آليات الصيرفة الإلكترونية لتحقيق وتسهيل الاستفادة من الخدمات البنكية الإلكترونية من أجل زيادة الأداء البنكي .

قائمة

الجدد اول
الجدد اول

قائمة الجداول والأشكال البيانية والملحق :

تصنيف الجداول حسب الفصول :

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
20	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والأترنت.	01-01
21	تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة.	02-01
73	مساهمة البنوك في رأسمال شركة SATIM.	01-03
76	التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر .	02-03
77	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015 .	03-03
77	تطور عدد الصرافات .	04-03
79	عدد البطاقات البنكية .	05-03
80	عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية ونهايات الدفع الإلكتروني .	06-03
82	استخدامات البطاقات البنكية .	07-03
105	بطاقات السحب الصادرة عن بنك BADR بوكالة قصر الشلالة لسنة 2018.	08-03

قائمة الأشكال البيانية :

الصفحات	عنوان الشكل	رقم الشكل
49	دورة استخدام الشيك الإلكتروني .	01-02
49	الشكل العام للشيك الإلكتروني .	02-02
51	دورة استخدام الشيك الإلكتروني واجراءاتها .	03-02
52	نموذج التحويل الإلكتروني للأموال ومكوناته .	04-02
53	ارتباطات التبادل الإلكتروني للبيانات مع الموردين والمشتريين .	05-02
74	مراحل عملية الدفع بواسطة البطاقات البنكية في الجزائر .	01-03
78	تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر .	02-03
79	تطور عدد البطاقات البنكية .	03-03
81	تطور عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية .	04-03
81	تطور عدد نهايات الدفع الإلكتروني.	05-03

83	تطور عدد عمليات الدفع.	06-03
83	تطور عدد عمليات السحب.	07-03
87	كيفية سير العملية عن طريق الصراف الآلي.	08-03
88	كيفية سير العملية عن طريق نهايات الدفع .	09-03
97	الهيكل التنظيمي لوكالة BADR بقصر الشلالة.	10-03

قائمة

الملا
الحق

الملحق رقم 01 : أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك الجزائر الخارجي.

1. البطاقة البنكية SIB :



هناك نوعان من هذه البطاقة:

CARTE SIB CLASSICE : لعملاء البنك

الذين لا يتجاوز دخلهم 39999 دج.

CARTE SIB GOLD : لعملاء البنك الذين

يتجاوز دخلهم 40000 دج .

2. بطاقة أمريكان إكسپريس امكس :



ما لا يقل عن رصيد 5000 دولار أمريكي في

البنك .

أنواعها :

Carte Green ، ، Carte Platinum

Carte Gold.

3. بطاقة نפטال :

هناك ثلاث أنواع هي كالآتي :

أ. بطاقة الدفع المسبق :

LA CARTE PREPAYEE



Il s'agit d'une carte de paiement, elle est recharger au niveau des agences B.E.A ou des Districts NAFTAL

DÉTAILS

بطاقات الدفع المسبق يتم تعبئتها على مستوى

وكالات البنك الخارجي والنقاط التجارية

لمؤسسة نפטال .

LA CARTE SILVER



ج. البطاقة الفضية :

تتضمن البطاقة الفضية سقفًا دوريًا كذلك

ولكن بتحديد مستوى للدفع للمستعملين .

LA CARTE GOLD



Il s'agit d'une carte de Crédit ouverte (plafond mensuel) délivrée à une catégorie de clientèle.

ب. البطاقة الذهبية :

البطاقة الذهبية تتضمن سقفًا دوريًا زمنيًا لكن

بدون تحديد مستوى للدفع لمستعمليها .

4. بطاقة ماستر كارت



5. بطاقة فيزا



المصدر : أمينة بركان، "الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر-"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 557-558

الملحق رقم 02 : أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BADR بوكالة قصر الشلالة.



1. بطاقة السحب ما بين البنوك CARTE
INTERBANCAIRE :CIB

وبها نوعان :

- SIB CLASSIQUE
- SIB GOLD



2. بطاقة بدر الخاصة بالمتقاعدين Carte Badr
Retrait Interbancaire CBRI

3. دفتر التوفير :



الوكالة	047	رقم العميل	680408	البنك	69	الرقم	260	العميل	9	العميل	99
Agence	N° du client	Che	Série	N° d'ordre	Montant						
Titulaire du compte											
M-2	[Redacted]										
né (e) le	[Redacted]										
Adresse	[Redacted]										
Livret Épargne											
0962056 دفتر إيداع											
28/05/2017 تاريخ إصدار الوثيقة											
Date d'émission											
Pièce d'identité (nature - N° - Délivré par - Let)											
[Redacted]											
Nom du père											
[Redacted]											
Nom de la Mère (née)											
[Redacted]											
Procuration du											
Mandataire (1)											
Mandataire (2)											
الوكالة											
المركز 1											
المركز 2											
Nomenclature des codes opérations											
LD1 : Versement											
LD2 : Versement déplacé											
LR1 : Retrait											
LR2 : Retrait déplacé											
IL1 : Intérêts											
AL1 : Annulation versement											
AL4 : Annulation versement déplacé											
AL2 : Annulation retrait											
AL3 : Annulation retrait déplacé											
ALS : Annulation Intérêts											

المصدر : بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة.

الملحق رقم 03 : الموزع الآلي لبنك BADR.



المصدر : بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة.

قائمة الملاحق :

الصفحات	عنوان الملحق	رقم الملحق
116	أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك الجزائر الخارجي	الملحق 01
119	أنواع البطاقات الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة قصر الشلالة.	الملحق 02
120	الموزع الآلي لبنك BADR.	الملحق 03

قائمة

المصادر والمراجع
التي استخدمتها في هذا الكتاب

قائمة المراجع :

أ) المراجع باللغة العربية :

✚ المصادر :

1. القانون رقم 06/88 المؤرخ في 12/01/1982 والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية .

✚ الكتب :

1. د.الشمري ناظم محمد نوري ، د.عبد الفتاح زهير عبد اللات، "الصيرفة الإلكترونية" ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008.

2. د.بلال خلف السكارنة، د.حسن سالم الكساسبية، "تطور البنوك الالكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة"، جامعة الزرقاء ، الأردن، 2011.

3. د.جورج نصاد ابو جريس، د.خشان يوسف رشوان، "المدخل إلى مصارف الأنترنت دراسة قانونية اتحاد المصارف الرئيسية" دار المنار، بيروت 2004.

4. د.حشاد نبيل ، "دليل إدارة انماط المصرفية" ، موسوعة بازل 13 ، دار الوسام ، بيروت.

5. د.خالد أمين عبد الله، د.اسماعيل ابراهيم الطراد، "ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، القاهرة، 2006.

6. د.رأفت رضوان ، "عالم التجارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة، 1999.

7. د.رعد حسن الصرن ، "عولة جودة الخدمات المصرفية" ، دار التواصل العربي ، مؤسسة الوراق للنشر ، الأردن، 2007.

8. د.سعيد بن علي العضاض ، "معوقات استخدام الانترنت المصرفي" ، دراسة ميدانية ، جامعة الزرقاء ، الأردن 2011.

9. د.سيد أحمد عبد الخالق ، "التجارة الالكترونية والعولة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، 2006.

10. د.شريف محمد غانم ، "محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية" ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، القاهرة ، 2000.

11. د.صادق مدحت ، "أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للنشر ، القاهرة ، 2001.

12. د.صلاح الدين حسين السيد ، "الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة"، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت.

13. د. طارق عبد العال حماد ، "التجارة الإلكترونية" ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2003.
14. د. طلعت أسعد عبد الحميد، "الإدارة الفعالة بخدمة البنوك الشاملة"، مطبعة الأهرام، القاهرة، 1988.
15. د. عامر محمد محمود، "التجارة الإلكترونية"، مكتبة المجتمع، عمان، 2006.
16. د. عبد الله دويحي، "التجارة الإلكترونية و الخدمات المصرفية المالية بعد الانترنت"، اتحاد المصرف العربية، آفاق للطباعة و النشر، بيروت، 2000.
17. د. عبد الخالق أحمد ، "البنوك والتجارة الإلكترونية"، جديد أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي.
18. د. عبد الوهاب أبو سليمان ، "البطاقات البنكية" ، الطبعة الاولى، دار القلم ، 1998.
19. د. عبد الفتاح بيومي حجازي، "مقدمة في التجارة الالكترونية العربية"، النظام القانوني للتجارة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2003.
20. د. عز الدين كامل محمد أمين ، "مفهوم و مقومات العمل المصرفي الإلكتروني"، اتحاد المصارف العربية ، العدد 288 ، الكويت 2014.
21. د. عمر يوسف عبد الله عبابنة ، "الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية" ، الطبعة الاولى، دار النفائس للنشر والتوزيع ، 2008، الأردن.
22. د. كمال الدين مصطفى الزهراوي ، سمير كامل محمد، "تقنية المعاملات المحاسبية" ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2000.
23. د. مدحت صادق ، "أدوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2001.
24. د. محمد ابراهيم ابو هيجاء، "التحكيم بواسطة الانترنت" ، الدار العلمية الدولية ومكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
25. د. محمد حسين منصور، "المسؤولية الالكترونية" ، دار الجامعة الجديدة القاهرة ، 2007.
26. د. محمد عمر دواية ، " عقد التحويل المصرفي الإلكتروني —دراسة قانونية مقارنة" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، بدون سنة نشر.
27. د. محمد سمير أحمد، " التسويق الإلكتروني" ، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009.

28. أ. منير محمد الجنيهي، أ. ممدوح محمد الجنيهي، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2005.

29. د. ناجي معلا، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2007.

30. د. نادر شعبان ابراهيم السواح، "النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الدار الجامعية الاسكندرية، 2006.

31. د. ناصر خليل، "التجارة والتسويق الإلكتروني"، دار أسامة، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

32. د. نبيل ابراهيم محمد حافظ، "النواحي العلمية أساسات البنوك"، دار المساعدة للنشر، القاهرة، 1997.

33. د. يوسف محمد أبو قارة، "التسويق الإلكتروني"، طبعة اولى، دار وائل، 2004.

ب) المذكرات والرسائل الجامعية :

1. أحمد فرج محمود حامد، "اقتصاديات التجارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير في الاقتصاد، جامعة عين شمس، القاهرة، 2003.

2. بركان أمينة، "الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود مالية، جامعة الجزائر 3، 2014.

3. بوعافية رشيد، "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري - الآفاق والتحديات" - مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005.

4. بوعزة سمية، بن ابراهيم مريم، نظام المعلومات المحاسبي في البنوك - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR** وكالة قصر الشلالة -، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية، تخصص: محاسبة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2009.

5. جليل نور الدين، "تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي"، الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006.

6. شكرين محمد، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006.

7. شير عامر، "تحديث البنوك التجارية - حالة الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، 2004.

8. فرحات خولة، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الإلكتروني "مذكرة ماجستير"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2008.

9. ناشف فاطمة، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018.

ج) المجلات والدورات العلمية :

1. الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، "مستجدات التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد العاشر، العدد الأول، 2002.
2. البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الأول، المجلد 58، 2005.
3. البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الرابع، المجلد 53، القاهرة، 2000.
4. بنك الاسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد 33، القاهرة، 2001.
5. د. بورايو هاجر أميرة، "واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية-"، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 2، العدد 18، 2018.
6. د. تطار محمد منصف، "الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة بسكرة، 2002.
7. د. سحنون محمد، "النظام المصرفي من النقود الورقة إلى النقود الآلية"، مجلة العلوم الإنسانية، ماي 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
8. د. عبد الله موسي علقم، "البنوك الإلكترونية"، مجلة المال والاقتصاد، العدد الثالث والستون، القاهرة، 2010.
9. عصرنة الخدمات البريدية، "مجلة ساعي البريد"، الجزائر، رقم 09 مارس 2004.
10. د. عز الدين كامل ابن مصطفى، "الصيرفة الإلكترونية"، مجلد المصرفي (دوريات)، بنك الودان، 2001.
11. د. نواف عبد الله أحمد أبو باتورة، "أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، العدد الرابع، 1996.

12. د.نصولي صالح ، د.شاينختر اندريا ، "تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية"، مجلة التمويل والتنمية، مجلد 39، العدد 3، سبتمبر 2002.

(د) الملتقيات والأيام الدراسية :

1. د.أحمد شرف الدين، "التوقيع الالكتروني"، اعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف، ج3، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2002.
2. د.بن طاهر حسين مسعى سمير ، "متطلبات التحول نحو البنوك الالكترونية"، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2011.
3. د.حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، مداخلة مقدمة في المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجديد في التقنيات المصرفية، ج1، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002.
4. د.حسين رحيم ، معراج هواري، "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنه المصارف الجزائرية"، مداخلة مقدمة الى ملتقى المنظومة والتحويلات الاقتصادية -دافع وتحديات-جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر، 14-15 2004.
5. د.ربوح عبد الغني ، نور الدين غرد، " تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ، جامعة ورقلة ، 11-12 2008.
6. د.رحيم حسين ،د.هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنه المصارف الجزائرية"، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية ،يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 ، جامعة الشلف.
7. د.عبد الهادي النجار ، "بطاقة الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية" ، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، جامعة بيروت ، الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف ، جزء ثالث ، منشورات الحلبي الحقوقية ، طبعة اولى ، 2002.

8. د.عبد ه جميل غضوب، "الاستعلام المصرفي"، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتعلقة بأعمال، ج 3، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2002.
9. د.عناي بن عيسى، هواري عامر، "مدى استدراك مستخدمى الانترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الالكترونية، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمى الأنترنت بالجزائر"، الملتقى الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، يومي 27/26 أفريل 2011، جامعة خميس مليانة.
10. د.محمود أحمد ابراهيم الشرفاوي، "مفهوم الاعمال المصرفية الالكترونية واهم تطبيقاتها"، مؤتمر التجارة والصناعة، دبي، الامارات، 2002.
11. د.مسعداوي يوسف، "البنوك الإلكترونية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - الواقع والتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، الجزائر.
12. د.معطي الله خير الدين، بوقمقوم محمد، "المعلومات والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.
13. د.موسى خليل شبري، "القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية"، أعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، الجرائم المتعلقة بأعمال المصارف، ج 3 منشورات الحلبي.
14. د.ناصر أحمد مصطفى، "التجارة الإلكترونية في تنشيط الصادرات المصرية"، ندوة لأكاديمية السادات للعلوم الإدارية مركز المعلومات والأبحاث، 29-11-1998.

هـ) المواقع الإلكترونية :

1. الجزائر الالكترونية 2013، من الموقع www.premier-ministre.gov.dz.
2. مواقع المصارف : www.cpa-bank.net www.bdl.dz www.bea.dz www.elkhabar.com/quotidien/ www.arabank-httpsganet.sgalgerie.com.dz/fr www/cnepbanque.dz www.housingbank.com www.ag-bank.com www.badr-bank.net

3. www.Satim-dz.com .

4. بطاقة الدفع المسبق خدمة الزبائن عبر محطات الوقود , 16-03-2009 , انظر الموقع

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

5. القرض الشعبي الجزائري يشرع في تشغيل 16 موزعا آليا للأوراق النقدية للبطاقات الدولية والمحلية ,

جريدة الفجر , يوم 28-10-2009 , انظر الموقع

[.http://www/djzairees.com/alfadjr/128293](http://www/djzairees.com/alfadjr/128293)

6. سويفت بوابة جذب المستثمرين ، العدد 126 ، الموقع:

<http://ik.ahram.org.eg/IK/ahram/2003/6/16/INVB1.HTM>

7. السنوسي جاسم ، "المصارف الإلكترونية" ، بحث منشور علي الانترنت علي

الموقع: www.Bank.Of.cd.com .

8. مؤسسة النقد العربي السعودي، "قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية" ، من الموقع

: www.souqalmal.com ، تاريخ النشر : 17-01-2019.

(و) المراجع باللغة الفرنسية :

1. Frazer Patrick, "plastic and electronic money", wood head, Faulkner, Cambridge, 1995.
2. HERIF Mostapha Hechem, La monnaie électronique, édition roolles, Paris, 2000.
3. FRANCIS Marlin ; **stratégie de communication**; Paris ; deuxième éditions D'organisation 2001.
4. GUYHERVIER, **Le commerce électronique**, France, 2009.
5. évolution économique et monétaire en Algérie , rapport ,2001.
6. évolution économique ATCS media banque d'algerie, op, cit, n67 ,2003.

الملخص :

التطور العلمي الهائل الذي حدث في مختلف الميادين جعل من البنوك تستثمره في تسهيل خدماتها فظهر ما يسمى بالاقتصاد الرقمي ، فسعت مختلف الدول للاستفادة منه باعتباره أساس النظام المصرفي الحديث ، وقد انبثق عن هذا الاقتصاد العديد من الخدمات وفي مختلف المجالات من بينها :الصيرفة الإلكترونية ،التسويق الإلكتروني، التجارة الإلكترونية وغيرها من أدوات وتقنيات المعلومات.

يهدف هذا العمل إلى بيان مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وعصرنة البنوك الجزائرية ، كما يهدف أيضا إلى معرفة أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر ومدى تأثيرها على أداء البنوك الجزائرية .

وقد تم التوصل إلى أنّ الصيرفة الإلكترونية تساهم في بناء الاقتصاد الرقمي وفي تطوير النظام المصرفي الجزائري بشكل نسبي مما يمكنها مستقبلا من مواكبة التطورات العالمية الحاصلة .

Abstract :

The tremendous scientific development that has taken place in various fields has made banks invest in facilitating their services and the so-called digital economy emerged, So various countries sought to benefit from it since it is considered as the basis of the modern banking system, a number of services have emerged from this economy in various fields such as: Electronic Banking, E-Marketing, E-Commerce, And other information technology tools. This work aims to demonstrate the contribution of electronic banking in building the digital economy and modernizing Algerian banks, and that by answering the questions raised in the problematic, it also aims to learn about the most important electronic banking services in Algeria and their impact on the performance of Algerian banks. It has been concluded that electronic banking contributes to the construction of the digital economy and to the development of the Algerian banking system in a relative manner enabling it in the future to keep pace with the scientific developments taking place.