

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمية
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع : العلوم الاقتصادية
تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي



كلية : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : العلوم الاقتصادية
رقم :

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي
تحت عنوان:

الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904-

تحت إشراف الدكتور:

- نذير عبد الرزاق

إعداد الطالبين:

- معيوف عمر

- داخي احمد

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عيشاوي علي	أستاذ محاضر - -	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
نذير عبد الرزاق	أستاذ محاضر - -	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
بن محاد سمير	أستاذ محاضر - -	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨ هـ

شكر وتقدير

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " سورة النمل الآية 19

الحمد لله الذي سخر لي من خلقه ما لم يسخره لغيري، وجاد علي من فضله بما لم يجد به علي غيري لأتم عملي هذا بمشيئته وإذنه.

وعملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذنا الفاضل الدكتور نذير عبد الرزاق الذي قبل الإشراف علي هذا العمل والذي لم يبخل علينا طوال مشوار إعداد هذا البحث بالنصح والإرشاد والتوجيه فنسال الله أن يجازيه عنا كل خير.

كما نشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة مسبقا علي تفضلهم بقبول مناقشة وإثراء هذه المذكرة.

والشكر موصول إلى أسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أساتذة وطلبة وعمال.

والشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا

محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي ثمرة جهدي إلى من أوصى بهم الله خيرا وقال في محكم تنزيله: " وقضى

ربك إلا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

إلى التي كان لي بطنها مهدا وحملتني حتى كلف جهدا وسقتني من صدرها

شهدا ولراحتي جعلت لي جبرها وهذا وكأنت لي دوما عوننا وسندا...أمي الغالية

حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من علمني أن الحياة كفاح وإرادة وأن النجاح مصدر للسعادة...أبي العزيز

حفظه الله وأطال في عمره

إلى شموع البيت وضيائه إخوتي الأعماء

إلى كل من علمني حرفا طيلة مشواري الدراسي

إلى من تذوقته معهم أجمل اللحظات إلى من جعلهم الله إخوتي بالله ومن أحببتهم

بالله إلى أصدقائي

إلى كل من التقيتهم وعرفتهم ، من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي أقول

لهم...أحبكم في الله

معيونة عمر

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا

بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك

لك الحمد ربي على نعمة الإسلام وعلى الذي هو في الوجدان حي وللعينين ضي

إمام الأنبياء محمد صلى الله عليه وسلم

أما بعد اهدي هذا العمل المتواضع إلى اللذين قال فيهم الله تعالى : " وقضى ربك

ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

إلى نبع العنان ورمز الوفاء وفيض السخاء وجود العطاء...أمي الغالية حفظها الله

وأطال في عمرها

إلى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

إلى إخوتي الأعمى

إلى كل من سقاني علما

إلى كل من كان له اثر طيب في حياتي وترك بصماته الحبه والوفاء في ذاكرتي

إلى رفقاء الدروب أصدقائي

داحي احمد



المُلخَص

الملخص :

في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي، مما أسفر عن ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي لجأت البنوك التجارية الجزائرية لمواكبتها من أجل تحسين أداؤها وزيادة ربحيتها. وقد هدفت هذه الدراسة عموماً إلى محاولة تبيان، ماهية الصيرفة الإلكترونية، وواقعها في النظام المصرفي الجزائري ومدى تطبيقها في المصارف الجزائرية، وذلك من خلال دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن المصارف الجزائرية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة تعاني من نقص في الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث ينحصر تعاملها على بعض البطاقات المصرفية وهذا راجع لتخلف البنية التحتية التكنولوجية وغياب الإطار القانوني والتنظيمي، بالإضافة لنقص عامل الثقة لدى عملائها، وكذلك نقص ثقافة التعامل مع الصيرفة الإلكترونية ومنتجاتها. الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية.

Abstract

In light of the digital economy and the advancement of communication and information technology, significant transformations have emerged in the field of banking. This has resulted in the emergence of electronic banking, which Algerian commercial banks have resorted to in order to improve their performance and increase profitability.

The aim of this study, in general, was to attempt to clarify the nature of electronic banking and its status in the Algerian banking system, as well as its implementation in Algerian banks, through studying the reality of electronic banking services in the Bank of Agriculture and Rural Development.

This study found that Algerian banks in general, and the Bank of Agriculture and Rural Development in particular, suffer from a shortage of electronic banking services, with their operations limited to some banking cards. This is attributed to the backward technological infrastructure, the absence of a legal and regulatory framework, as well as a general lack of trust among their clients. Additionally, there is a lack of awareness and familiarity with electronic banking and its products.

Key words: Banking services, Electronic banking services, Electronic payment methods.



الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	اهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والاشكال
1	المقدمة
الفصل الاول : الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية	
7	تمهيد
8	المبحث الاول : الخدمات المصرفية
8	المطلب الاول : مفهوم الخدمات المصرفية
9	المطلب الثاني : خصائص الخدمات المصرفية
12	المطلب الثالث : جودة الخدمات المصرفية
16	المطلب الرابع : الخدمات المصرفية التقليدية
19	المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الالكترونية
19	المطلب الاول : ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية
22	المطلب الثاني : وسائل الدفع الالكتروني
27	المطلب الثالث : قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية
29	المطلب الرابع : مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية
31	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني : واقع الخدمات المصرفية في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904-	
33	تمهيد
34	المبحث الاول : الجهاز المصرفي الجزائري
34	المطلب الاول : ماهية الجهاز المصرفي الجزائري
38	المطلب الثاني : الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض

42	المطلب الثالث : وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري
50	المبحث الثاني : واقع الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904-
50	المطلب الاول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
52	المطلب الثاني : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904-
56	المطلب الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904-
65	خلاصة الفصل الثاني
66	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع



فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
41	الجدول رقم(1): مساهمة البنوك في رأس مال SATIM .
45	الجدول رقم (2): خصائص الموزع الآلي للأوراق (DAB).
46	الجدول رقم(3):خصائص الشباك الآلي البنكي GAB.
47	الجدول رقم (4): خصائص نهائي نقطة البيع الالكترونية TVB.
53	الجدول رقم (5):عدد بطاقات CIB الكلاسيكية المتداولة في الوكالة من 2018 - 2022
54	الجدول رقم (6): عدد بطاقات CIB الذهبية المتداولة في الوكالة من 2018- 2022
56	الجدول رقم (7): عدد بطاقات CBR المتداولة في الوكالة من 2018 - 2022
57	الجدول رقم (8): عدد بطاقات TAWFIR المتداولة في الوكالة من 2018 - 2022
59	الجدول رقم (9): عدد بطاقات MASTERCARD TITANIUM المتداولة في الوكالة من 2018- 2022
60	الجدول رقم (10): عدد بطاقات MASTERCARD CLASSIQUE المتداولة في الوكالة من 2018- 2022
62	الجدول رقم (11): خدمات الشباك الآلي للأوراق GAB والموزع الآلي للأوراق DAB

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
12	الشكل رقم (1): مفهوم جودة الخدمات
14	الشكل رقم (2): ابعاد جودة الخدمة المصرفية
23	الشكل رقم (3): الشكل العام للشيك الالكتروني
35	الشكل رقم (4): هيكل الجهاز المصرفي الحالي
46	الشكل رقم (7) : طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB
52	الشكل رقم (8): الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة
54	الشكل رقم (9) : تغيرات بطاقة CIB الكلاسيكية في البنك وكالة المسيلة-904- من 2022-2018
55	الشكل رقم (10) : تغيرات بطاقة CIB الذهبية في البنك وكالة المسيلة-904- من 2018-2022
56	الشكل رقم (11) : تغيرات بطاقة CBR الكلاسيكية في البنك وكالة المسيلة-904- من 2022-2018
58	الشكل رقم (12) : تغيرات بطاقة TAWFIR في البنك وكالة المسيلة-904- من 2018-2022
59	الشكل رقم (13) : تغيرات بطاقة MASTERCARD TITANIUM في البنك وكالة المسيلة-904- من 2022-2018
61	الشكل رقم (18) : تغيرات بطاقة MASTERCARD CLASSIQUE في البنك وكالة المسيلة -904- من 2022-2018



مقدمة

تمهيد :

التطورات السريعة التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية ألقّت بظلالها ونتائجها على كافة جوانب الحياة لا سيما الاقتصادية منها، حيث شهد العالم عديد التغيرات في الكثير من القطاعات أبرزها القطاع المصرفي الذي يعتبر عصب الاقتصاد من خلال ما يقوم به من عمليات التمويل والدعم وتنشيط وتفعيل العمليات الاقتصادية وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد المحلي في الاقتصاد العالمي، لذلك أصبح ملزما مواكبة هذه التطورات التكنولوجية الحديثة واستعمالها في عملياته من أجل تحقيق أهدافه.

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى المصارف جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة (إلكترونية)، محاولة بذلك كسب رضا الزبائن واستمالتهم بغرض نيل ثقتهم وزيادة معاملاتها معهم وجذب زبائن جدد وتحقيق مكانة مرموقة بين المؤسسات المنافسة لها.

أدركت الجزائر مع هذا التطور ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات، فخلال السنوات الأخيرة كثرت الحديث عن عصنة البنوك الجزائرية كجزء من الإصلاحات المالية و المصرفية ، و في هذا الإطار تم اقتراح العديد من الأفكار و المشاريع كان أهمها اعتماد الصيرفة الإلكترونية ، حيث عرفت المنظومة البنكية في الجزائر تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة؛ و تمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع و السداد الالكترونية، ومن المتوقع انتشار هذه الصيرفة بشكل واسع في الفترة المقبلة في ظل التطور الهائل و المستمر للصيرفة وقد تستخدم اليات جديدة لم تكن معروفة، بالتالي أصبحت الصيرفة التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات و الصفقات و بتكاليف منخفضة.

أولا: إشكالية الدراسة :

مما سبق تتجلى اشكالية البحث في التساؤل التالي :

مقدمة

ما واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري استنادا لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -904- بالمسيلة ؟

وحتى يتيسر لنا الإلمام بجوانب الموضوع ارتأينا تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما المقصود بالخدمات المصرفية الالكترونية؟ وما دورها في تعزيز عمل المصارف ؟
2. ما واقع الجهاز المصرفي الجزائري وما مدى تأثير الصيرفة الالكترونية عليه ؟
3. ما هي وسائل الدفع الالكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

تتمثل أهم الفرضيات المقترحة فيمايلي

1. تعزز الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة وخدمات مميزة تخفض من الوقت والتكاليف و زيادة أداء الجهاز المصرفي.
2. جعل تأخر الجزائر في مواكبة التطورات خاصة ميدان المعلومات والاتصال إستعمال المصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية، لذلك تبنت إدارات المصارف الجزائرية استراتيجيات مناسبة لمواجهة التحديات المتباينة من أجل مواكبة هذه التطورات، خاصة في توجهات الدولة نحو الاقتصاد الرقمي.
3. يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة -904- على وسائل وانظمة دفع الكترونية متطورة تساعده على تسهيل معاملات زبائنه وتطوير خدماته المصرفية .

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه موضوعا يعطي صورة واضحة حول واقع عمل البنوك الجزائرية من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية واستعمال أنظمة ووسائل دفع حديثة من اجل تقديم مختلف الخدمات البنكية بأفضل صورة ممكنة وذلك لاستقطاب اكبر عدد ممكن من العملاء وضمان مقدرتها على المنافسة وحفاظها على مكانتها السوقية واتخذنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية كنموذج مماثل .

مقدمة

رابعاً: أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف وأهمها:

1. إعطاء لمحة عامة عن الخدمات المصرفية الالكترونية وتبيان دورها واهميتها في البنوك .
2. إعطاء نظرة حول الجهاز المصرفي الجزائري وخاصة في مجال الدفع الالكتروني .
3. التعرف على وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع :

إن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي :

1. ميول ورغبة الباحث لدراسة هذا الموضوع .
2. الرغبة في فهم وتوضيح المصطلحات البنكية التي ظهرت حديثاً كالبطاقات الائتمانية ، والبطاقات الذكية وكيفية عملها ؛
3. ارتباط الموضوع بالتخصص – اقتصاد نقدي وبنكي -؛
4. حداثة الموضوع واحتلاله الصدارة في ساحة التفكير المالي؛
5. الدور الكبير والمتزايد للصيرفة الالكترونية وأنظمة الدفع الحديثة.

سادساً : منهج الدراسة

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة استخدمنا المنهج الوصفي من خلال التطرق للجانب النظري للخدمات المصرفية الالكترونية وواقعها في الجهاز المصرفي الجزائري ، ولاستعراضنا أهم التطورات التي مرت بها البطاقة البنكية وكذلك النظام المصرفي الجزائري ، اما الجانب التطبيقي فاعتمدنا مدخل أسلوب دراسة الحالة التي تمثلت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.

سابعاً: الدراسات السابقة

1- دراسة بركان امينة تحت عنوان الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي مع الاشارة لحالة الجزائر مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، قسم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014/2013، وتتجلى اهداف هذه الدراسة في تسليط الضوء على الخدمة المصرفية وأساليب تطويرها في الجزائر ، وإبراز ماهية وسائل الدفع بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع

مقدمة

الالكترونية ، وكذلك تقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية وجعلها ذات جودة عالية ، ومحاولة إبراز أن الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف ترفع من أداء وفعالية الجهاز المصرفي .

2- دراسة زهير زواش تحت عنوان دور نظم الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية مع الاشارة لحالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن المهدي ، ام البواقي ، 2011/2010 ، وتتجلى اهداف هذه الدراسة في محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لامكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية ، وكذلك رصد التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت اليها ، وكذلك معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية من التطورات الحاصلة في المجال المصرفي .

ثامنا: هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف البحث قمنا بتقسيم هذا العمل إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي على النحو التالي :

الفصل الأول : بعنوان الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية ويندرج تحته مبحثين ، المبحث الأول حول الخدمات المصرفية ، خصائصها ، جودتها وتطرقنا فيه كذلك للخدمات المصرفية التقليدية ، أما المبحث الثاني فيتناول الخدمات المصرفية الالكترونية (مفهومها ، اهميتها ، خصائصها ومزاياها)، ثم وسائل الدفع الالكترونية ، بالإضافة لقنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية ومخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية .

الفصل الثاني : بعنوان واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر " حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة ويندرج كذلك تحته مبحثين ، المبحث الأول يتمحور حول الجهاز المصرفي الجزائري (مفهومه وخصائصه ومكوناته وهيكله التنظيمي) ، ثم الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض ، ثم وسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري ، أما المبحث الثاني فيتناول العمل المصرفي الالكتروني لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك بتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، وكذلك تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة ، وفي الأخير تطرقنا لوسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة .



الفصل الاول

تمهيد:

تعتبر المصارف أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في توفير الوسائل الملائمة لتسهيل تعاملاتها مع عملاءها من أجل جذب عدد أكبر من العملاء ونتيجة التغيرات الجذرية الناتجة عن الثورة التكنولوجية العالمية في مجال الاعلام والاتصال ظهرت تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي؛ حيث أصبحت استراتيجيات المصارف قائمة بالدرجة الاولى على تلبية كافة احتياجات العملاء ومحاولة كسب رضاهم وولائهم، ونظرا لان القطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية والتي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة ، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة.

المبحث الاول: الخدمات المصرفية

برزت مؤخرا أهمية الخدمات إذ أصبح إنفاق الفرد يذهب أغلبه إلى الخدمات التي يحتاجها كالتعليم، الصحة الهاتف، وغيرها من التكنولوجيات ويعزى ذلك الى التطور الذي شهده العالم. إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام حيث أنها تمثل نشاطا أو عملا يحصل عليه المستفيد من خلال الموظفين أو التكنولوجيا وان مستوى الاشباع لهذا المستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والآلات، ويتناول هذا المبحث مفهوم الخدمة المصرفية ونشأتها والخصائص ومميزاتها.

المطلب الاول: مفهوم الخدمات المصرفية

أولا: تعريف الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة¹، كما عرفها كوتلر على انها " أي نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"² أما بالنسبة لـ "ستانتون" (Stanton) فهي " النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"³.

ومن التعاريف السابقة نصل الى أن الخدمات "عبارة عن نشاطات غير محسوسة وغير ملموسة ولا يحتاج استخدامها لسلعة معينة ولا يترتب عليها أي ملكية وتقدم فوائدها لمستهلكها ولا يمكن حيازتها او تداولها".

ثانيا: تعريف الخدمة المصرفية

يمكن ان نعرف الخدمات بصورة عامة بانها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف الى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية اي شئ كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس⁴. كما تعرف على أنها تلك المنتجات غير القابلة للمس والتي تتمثل في الأداء الذي يقدمه البنك لعملائه بغرض إشباع احتياجاتهم المالية⁵، وهي ايضا مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة

¹ العربي حسيبة ، جودة الخدمات المصرفية فالجزائر من وجهة نظر الزبون ، رسالة ماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، 2015/2016، ص 3

² عمروخير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، دار النشر مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص 256

³ حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009. ص33.

⁴ عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، ، عدد 3 ، بدون سنة النشر، ص 253.

⁵ نفس المرجع ، ص 254.

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمها المنفعية التي تشكل مصدرا للإشباع حاجاتها المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية البنك وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين⁶، وتمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها لعملائه، حيث يمكن تعريفها على أنها نشاط او مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم البنك بتقديمها لعميله بغية اشباع حاجاته ورغباته ،وقد يكون انتاجها مرتبطا بمنتج مادي وقد لا يكون ،ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية⁷

ويشتمل مفهوم الخدمة المصرفية على بعدين أساسيين هما:

- البعد المنفعي: يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة.
- البعد السماتي أو الخصائصي: ويتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة المصرفية.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية

تتنوع خصائص الخدمات المصرفية إلى:

- 1- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: تتسم الخدمات المصرفية بالتنوع الشديد حيث تختلف الأغراض التي تقدم هذه الخدمات من أجلها مثل منح تسهيلات ائتمانية للزبون فقد تكون بالعملة المحلية أو الأجنبية ، وقد تكون لتمويل شراء معدات أو فتح إتمادات⁸.
- 2- التوازن بين النمو والمخاطر: تحرص البنوك التجارية عادة على أن تكون الخدمات المصرفية المقدمة لزيائنها ذات مخاطرة منخفضة، لتحقيق ذلك فانه لا بد أن يكون هناك رقابة لإيجاد وتحقيق التوازن ما بين التوسع في تقديم الخدمات البنكية ، والحذر من زيادة مخاطرة تلك الخدمة المقدمة، والمسؤولية القانونية المترتبة عليها⁹.
- 3- اللاملموسية: ويقصد بها أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس....، وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء.
- 4- الانتشار الجغرافي: لكي يحقق البنك النجاح المنشود يتعين عليه أن يكون قادرا على الوصول إلى الزبائن القائمين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون فيها، أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية، وعليه

⁶رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية"، دارالتواصل العربي، عمان-الأردن، 2008 ، ص 65

⁷ سعيد محمد سعيد البردويل ، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة اعمال جامعة الازهر، غزة ، 2015 ، ص 10

⁸ بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011/3، ص20

⁹ أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص45- ص46

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

يجب على البنك أن يمتلك شبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل يتناسب مع احتياجات ورغبات الزبائن، أي توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين¹⁰

5- الاعتماد على التوزيع المباشر: لا يستطيع البنك إنتاج الخدمة مركزيا ثم توزيعها بواسطة قنوات توزيع وسيطة وما هو الحال بالنسبة للسلع المادية، ولكن يقدم البنك خدماته مباشرة عن طريق فروع المنتشرة لتلبية رغبات زبائنه من الخدمات بان يكون قريبا منهم، ولأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة يستخدم البنك طرق حديثة في تقديم بع الخدمات¹¹.

6- تقلبات الطلب: قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة المصرفية لأسباب طارئة أو ظروف موسمية، مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية، أو بطاقات الائتمان، أو قروض الطلبة عند كل فصل جامعي، أو مواسم زراعية معينة، مما يوجد ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف¹².

7- أهمية السرعة والثقة في البنك: وذلك لان الأموال هي أحد أهم اهتمامات الزبون فخسارة البنك في أحد العمليات المالية قد تنشئ تخوف لدى عدد كبير من الزبائن يعود إلى عجز البنك عن توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية الناتجة عن تخوفات الزبائن وما أن عجز البنك عن تحقيق العائد المناسب والناج عن ادخارهم يؤدي إلى نفس النتيجة¹³.

8- شدة المنافسة بين المصارف: تشتد المنافسة بين المصارف في الانفراد بتقديم خدمات متميزة للزبائن، وجلب أكبر عدد منهم، الأمر الذي يصعب من مهمة المصرف في المحافظة على مستوى معين من المنافسة نظرا للظروف البيئية المتغيرة التي ينشط فيها¹⁴.

9- ارتباط نشاط المصرف بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة: نظرا للعلاقة الوثيقة بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي، فإن كلا منهما يؤثر على الآخر، فبناء على الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي قرارات ويستخدم مجموعة من الأدوات النقدية والائتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية، فتتأثر المصارف بهذه القرارات والأدوات وينعكس ذلك على طبيعة الخدمات المصرفية التي تقدمها¹⁵.

¹⁰ احمد محمود احمد، مرجع سابق ، ص47

¹¹ زيدان محمد، دور التسويق المصرفي في القطاع المصرفي ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 67

¹² العربي حسيبة، مرجع سابق ، ص 22

¹³ زيدان محمد، مرجع سابق ، ص 67

¹⁴ العربي حسيبة ، مرجع سابق ، ص 24

¹⁵ سمية عمران عبد الكريم، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، أكاديمية السادات، مصر، 2003، ص 63

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

10-لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها: من المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في إنتظار العميل، حيث تعد الخدمة عند حضور العميل بما يتناسب مع طلبه.

11- المسؤولية الإئتمانية: وهي مسؤولية تنبع أصلا من مسؤولية المصرف إتجاه الزبائن وبمختلف صور التعامل، وهذه الناحية باتت في حكم المهام الأساسية لدى المصرف والتي لا تحتاج إلى نقاش وجدال، وإلا فإن عدم التأكد من المسؤولية الإئتمانية في المصرف فإن الطرف الثاني والمتمثل في الأفراد والمنظمات أو أي جهة أخرى غير مستعدة للمخاطرة بأرصدها وأموالها في مرافق لا تتضمن المسؤولية الإئتمانية.

12- الاختلاف في طريقة التقديم: صعوبة تقديم نفس مستوى الخدمة في العديد من الحالات، وهو ما يعرف بعدم التجانس في النوعية أو الدقة للخدمة التي تم تقديمها، ويرجع ذلك إلى إستحالة تقديم الخدمة البنكية بنفس الدرجة من الإتقان أو الأداء من طرف رجال البيع في البنك لأن مقدم الخدمة في الأخير هو إنسان معرض لتغيرات في مزاجه وأحواله النفسية وهو ما ينعكس على جودة الأداء والخدمة¹⁶.

المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية:

يهدف القطاع البنكي إلى تحسين كيفية تقديم الخدمة بغية المحافظة على الزبائن الحاليين مع استقطاب آخرين في نفس الوقت. وهذا ما استدعى إدارة المصارف إلى البحث عن مستوى أعلى في تقديم الخدمات المصرفية كأساس لتحقيق التميز والاستمرار.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

ان مفهوم الجودة في قطاع الخدمات المصرفية يتميز بالصعوبة المستمدة من الخصائص المميزة للخدمات المصرفية ذاتها والتي تبني على مفهوم وعناصر ومستويات جودة الخدمة المصرفية، وقد تعددت تعاريف جودة الخدمة المصرفية من اقتصادي لآخر على النحو التالي :

- تعرف بانها: "خلو الخدمة المصرفية من أي عيب اثناء انجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة المصرفية والاداء الفعلي لها"¹⁷.

- وعرفت على أنها: "قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة". - ويقصد بالجودة في الخدمات المصرفية في نظر Pierre Eiglier & Eric Langeard أنها: "القيمة التي يحصل عليها الزبون، والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر"¹⁸. وتعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها: "إرضاء لمتطلبات الزبائن، ودراسة قدرة المصرف على

¹⁶ صباح محمد أبو تاية، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 70

¹⁷ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد، الأردن، طبعة الأولى، 2005، ص 32

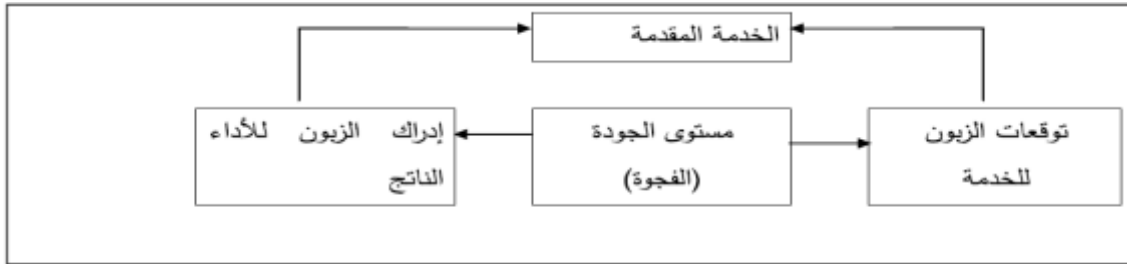
¹⁸ العربي حسبيبة، مرجع سابق، ص 60

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمة ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها للتفوق على متطلبات الزبون¹⁹.

- ومن التعريفات السابقة نستنتج أن جودة الخدمة المصرفية هي: قدرة المصرف على إرضاء زبائنه من خلال تقديم خدمات ذات مستوى يساوي أو يفوق توقعاتهم.

الشكل رقم (1): مفهوم جودة الخدمات



المصدر: عوض بدير حداد ، تسويق الخدمات المصرفية ، دارالبيان ، ط 1 ، 1999 ، ص 337

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

تقودنا التعريفات السابقة لجودة الخدمات المصرفية للإشارة إلى الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية، فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه ذلك تقديم خدمات المرجوة بالجودة ، وهذه الأبعاد تكمن في:

- الإعتماضية: والتي يعني بها ثبات الأداء وانجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به.

- الاستجابة : وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن، والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بما يقنعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب²⁰.

- القدرة والمهارة في أداء الخدم: وتعني إمتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الإتصال وتفهم العملاء²¹.

- سهولة الحصول على الخدمة: وتعني مدى توافق الخدمة من حيث الزمان والمكان اللذين يرغب فيهما الزبون، وبأن يحصل عليها دون انتظارها، وهنا نركز على الوقت المستغرق من قبل الزبون في

¹⁹ عمران علي أبو خريص، مصطفى أحمد شكشك، "التسويق الالكتروني وأثاره على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن"، مجلة الجامعة الاسمية ، 2015/08/08 ، ص 159

²⁰ محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2010 ، ص 42 ،

²¹ عبد القادر بربيش، مرجع سابق ، ص 255

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

المصرف من أجل الحصول على الخدمة وكذلك موقع المصرف، وملاءمة ساعات العمل وتوفير العدد الكافي من منافذ الخدمة المصرفية التي تكون قادرة على تلبية الطلب.

- **التعاطف مع الزبائن (اللباقة):** تبعا لهذا البعد فعلى مقدم الخدمة أن يتمتع بقدر من الاحترام والأدب والمحاذثة المعبرة فضلا عن الاحترام المتبادل، ومن ثم فإن هذا البعد يشير إلى المودة والاحترام بين مقدم الخدمة وزبون المصرف، والتي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل.

- **الاتصال:** ويعبر هذا البعد عن قدرة المصرف على تزويد الزبون بكل المعلومات الضرورية حول طبيعة الخدمة المقدمة، من حيث الخطوات والإجراءات الضرورية بهدف الحصول على الخدمة وكذلك مخاطبته باللغة التي يفهمها²².

- **المصداقية:** وتعني توافر الثقة والسمعة الجيدة للمصرف ويشترك في تحقيق هذا البعد اسمه، سمعته، وخصائص مقدمي الخدمة الذين لهم اتصال مباشر مع الزبائن.

- **الأمان:** وينعكس ذلك في خلو المعاملات مع المصرف من الشك والمخاطرة، وتعامل المصرف بسرية مع المعلومات المتعلقة بالزبائن، مما يجعل الزبون في ارتياح في معاملاته مع المصرف وموظفيه²³.

- **معرفة وتفهم العميل:** يقصد بهذا الاهتمام الفردي بالعميل ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والإستشارة والتوجيه اللازم.

- **التسهيلات المادية:** بمعنى توفير التسهيلات المادية اللازمة لأداء الخدمة، وكافة النواحي الملموسة في الخدمة ذاتها والمتمثلة في الوسائل والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة، المظهر المناسب للعاملين بالمصرف، التصميم، التنظيم الداخلي للمصرف وجاذبية المباني²⁴.

²² مسعودي راوية، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر،

2014/2013، ص 51

²³ العربي حسيبة، مرجع سابق، ص 66

²⁴ العربي حسيبة، مرجع سابق، ص 67

ويمكن إظهار الأبعاد في الشكل التالي:

الشكل رقم (2): ابعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: علاء فرحان وآخرون، "المزيج التسويقي المصرفي"، الطبعة الأولى، دار صفاء لمنشر، عمان، 2010، ص 109

ثانيا: أهمية جودة الخدمات المصرفية:

تزايدت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في البنوك، وأصبح مستوى جودة أداء الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للبنوك للأسباب التالية²⁵:

- تحقيق الربح: إن توفير خدمات مصرفية ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية البنك وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، كما أن الربح يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعميل الذي يساعد على جذب عملاء، وأن ترسيخ صورة البنك لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة حجم الودائع.
- الاحتفاظ بالعميلين: إن تحسين أداء ومهارات العاملين وكفاءتهم واستخدام طاقاتهم الخلاقة والمعاملة الجيدة لهم يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن البنك الأكثر نجاحاً هو الذي يسعى لتوجيه عمل موظفيه نحو خدمة العملاء وإرضائهم.
- الاحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت البنوك أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي للنشاط المصرفي، وكذا الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنيها البنك من ذلك.
- الحصول على ولاء العملاء: ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس البنك.
- خلق صورة إيجابية واضحة للبنك في أذهان العملاء.
- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.

²⁵ عبد الرحيم ليلي، "دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التكميلية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العموم الاقتصادية، بدون تخصص، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف- الجزائر، ص 79 ص 80

المطلب الرابع: الخدمات المصرفية التقليدية :

أولاً: خدمات قبول الودائع

تعتبر الودائع من اهم أنشطة المصرف فهي تتمثل في كل ما يقوم به الافراد او الهيئات بوضعه في المصارف بصيغة مؤقتة او قصيرة او طويلة على سبيل الحفظ او التوظيف وغالبا ما تكون نقود قانونية.¹ وبذلك فهي دين في ذمة المصرف سواء في شكل نقود يمتلكها المصرف لقاء الاعتراف بدين او في شكل قيم منقولة تبقى ملك للزبون يديرها المصرف لحساب الزبون. وتتمثل الودائع في الانواع الاتية²⁶:

1. الوديعة تحت الطلب: هي تلك الوديعة التي يستطيع اصحابها سحبها دون سابق انذار، وعادة ما لا يمنح المصرف عن هذه الوديعة او يمنح فائدة ضئيلة.
2. الوديعة بشرط الإخطار: هي وديعة لا يستطيع العميل طلب استرداد النقود المودعة في أي وقت وانما يتعين عليه ان يخطر المصرف بنية السحب قبل اجرائه بمدة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة في هذه الحالة ايضا ضئيلة.
3. الوديعة لأجل : هي تلك الودائع التي لا يستطيع اصحابها السحب منها الا بعد انقضاء المدة المحددة والمتفق عليها مسبقا بين المصرف والمودع.
4. الودائع الادخارية: هي بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية وهذه الودائع تبقى لفترة طويلة في المصرف ولا يمكن لصاحبها سحبها إلا بانقضاء مدة الابداع.

ثانياً: منح القروض

تعتبر عملية منح القروض من الخدمات الرئيسية التي تقدمها المصارف التجارية، لذلك تقوم إدارة المصارف برسم سياستها الائتمانية، بما يحقق حسن وسلامة استخدام الأموال المتاحة لها مع تحقيق عائد مناسب، ويتم منح القروض مقابل أسعار فائدة محددة و ضمانات معينة²⁷.

ثالثاً: خدمة الاعتمادات المستندية

تم ابتكار هذا النوع من التسهيلات الائتمانية لخدمة التجارة الخارجية أين يتعهد البنك بموجبه لجهة معينة (المستفيد) بدفع مبلغ معين ضمن شروط فتح الاعتماد لقاء تقديم وثائق ومستندات تثبت

²⁶ جليد نور الدين ، " تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري "، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع : نقود ومالية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2006 ، ص 59

²⁷ عبد الهادي عبد القادر سويبي، النقود والبنوك مع دراسة تطبيقية خاصة بمصر، مطابع دار الدجوى، القاهرة، مصر، 1998 ، ص 159

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

تنفيذ جميع الشروط والأحكام المتفق عليها، بحيث يلتزم بتقديم التسهيلات الائتمانية بناء على التزامها بوفاء بقيمة الائتمان في ظل الفوائد والعمولات المتفق عليها، ويتم التركيز في هذا النوع من التسهيلات على سلامة المركز المالي للعميل، وعلى ما توفره له حيازة المستندات من حماية تتمثل في رهن البضائع ووثائق التأمين التي قد تنشأ²⁸.

رابعاً: خدمة التحصيل المستندي

تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للتحصيل المستندي في نشرتها رقم 522 التحصيل المستندي بأنه: مستندات مالية مصحوبة بمستندات تجارية أو أنه مستندات تجارية غير مصحوبة بمستندات مالية. أو تلقي بنك ما أمراً من مصدر بائع البضائع أو خدمات بأن يحول مستندات شحن إلى مستورد مشتري في بلد آخر مقابل الحصول على قيمة هذه المستندات سواء تم ذلك نقداً أو مقابل توقيع كمبيالة تستحق في وقت لاحق.

خامساً: إصدار خطابات الضمان

تقوم المصارف بإصدار خطابات الضمان لربائتها، وخطاب الضمان هو عبارة عن: "تعهد المصرف بدفع مبلغ إلى المستفيد لا يتجاوز حد معين لحساب طرف ثالث، لغرض معين، وقبل وقت معين"، وتحصل المصارف على عمولات نظير إصدار خطابات الضمان، مع تحمل مسؤولية تنفيذ التعهد بالدفع.

سادساً: خصم الأوراق التجارية

تعتبر عملية خصم الأوراق التجارية شكلاً من أشكال الائتمان البنكي قصير الأجل، فالورقة التجارية سند قانوني يتعهد بمقتضاه أحد التجار بإيداع مبلغ معين إلى تاجر آخر في تاريخ محدد يمكن للبنك خصم هذا السند للتاجر الحامل لها قبل حلول أجل استحقاقها مقابل عمولة متفق عليها، ونظراً لضرورتها بالنسبة للتجار خاصة فهي تعد تسهلاً ائتمانياً شائع الاستخدام.

سابعاً: خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية

تهتم المصارف بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية، لغرض توفير قدر كافي منها لمواجهة حاجة الزبائن، ولأجل الحصول على ربح فيما إذا كانت أسعار الشراء أقل من أسعار البيع²⁹.

²⁸ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك: دراسة في طرق استخدام البنوك للنقود، ص 25

²⁹ أحمد طرطار، سارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كالية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة في الملتقى الدولي 2010، جامعة قسنطينة، 12.

ثامنا: خدمات اعتماد الشيكات

تطلب بعض الجهات من عملائها شيكا معتمدا لتجهيزهم بالبضائع أو إبراء ذمتهم، وهنا يتقدم عملاء المصرف بطلب التصديق أو اعتماد الشيكات المسحوبة لأمر تلك الجهات، وذلك بوضع ختم وتوقيع المصرف عليها، حيث يتحمل المصرف مسؤولية الوفاء³⁰.

تاسعا: خدمات الأمانات وتأجير الخزائن

تتيح هذه الخدمة إيداع أشياء شخصية (أشياء قيمة، مستندات...)، والاستفادة من الحماية التي توفرها الغرفة المحصنة في المصرف، والأمانات هي: "أشياء معينة يود أصحابها أن يحتفظوا بها ويتجنبوا مخاطر السرقة والضياع والحريق ونحو ذلك، فيودعونها لدى المصرف على أن يستردوها بعد ذلك بنفس حالتها المادية"، ويقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لزبائنه، ويتقاضى لقاء ذلك أجرا³¹ ومما يودع في هذه الخزائن: شهادات الاستثمار، عقود ملكية الأراضي والعقارات، التأمين، الأوراق المالية....

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية

سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية، أهميتها، خصائصها ومزاياها، ثم أنواعها وقنوات توزيعها ومخاطرها.

المطلب الاول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

اولا: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

للخدمات البنكية عدة تعاريف نذكر منها:

- يقصد بالعمل المصرفي الالكتروني ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال قنوات اتصال الكترونية، يخول الدخول فيها بعد استيفاء الشروط المحددة من طرف البنك، وهي بذلك تحقق للبنك فوائد عديدة، لاسيما تخفيض تكاليف الاستغلال ورفع الكفاءة العملية ومستويات الجودة³².

³⁰ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الاولى، 2003، ص 300

³¹ زكي خليل المساعد، مرجع سابق، ص 299

³² - رحيم حسين وهواري معراج: الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني للمنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، ص 315-322

نشرت على صفحة الانترنت على الرابط www.ratoul.voila.net/resumcoll.htm

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

- أو هو النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها ، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به او الوسائل الالكترونية او الرقمية او الالية الاخرى³³

- كما عرفها (Rust&Lemon.2001) بانها " تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الالكترونية مثل (الانترنت، الهاتف الجوال ، الرسائل القصيرة)، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها ، وانما ايضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين وعليه فان مفهوم الخدمة الالكترونية واسع اطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل اساسا³⁴

- وعرف رضوان رأفت الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والافراد والشركات من أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف³⁵

- وفي الأخير يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت، الموزعات الآلية، الشبكات الخاصة، الهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة اقل دون التقاء مكاني بين العميل والمصرف.

ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

وبشكل عام فإن قيام البنوك بتسوية مختلف معاملاتها وخدماتها المالية عبر الخدمات الالكترونية يعود بفوائد اقتصادية على البنوك والزبائن ويمكن إيجازه بالنقاط التالية³⁶:

1. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات: إذ لا يحتاج الزبون إلى الانتقال للبنك مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنوك، خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الالكترونية للبنك، وذلك على سبيل المثال عن طريق الانترنت، الهاتف النقال، الرسائل القصيرة.

³³ زهير بشناق، العمليات المالية المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية ، بيروت، 2006، ص 40

³⁴ ليث محمود احمد الحاج ، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الاردنية ، مذكرة ماجستير في قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، حزيران 2012 ، ص 14

³⁵ رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية ، مصر، 1999 ، ص 10

³⁶ ليث محمود احمد الحاج ، مرجع سابق ، ص 16-17

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

2. الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى: إن تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكننا من الحفاظ على حصتنا السوقية والقيام أيضا بزيادتها، وذلك من خلال الأساليب التسويقية المختلفة التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.
3. زيادة ارتباط الزبائن بالبنك: إن تقديم البنك معاملاته البنكية عن طريق الخدمات الإلكترونية تساعده بامتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع زبائنه مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا البنك والولاء له دون غيره.
4. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين.
5. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: إذ أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من أدائها إلى زبائنه إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معينة لما تتميز به تلك العمليات المصرفية بالسرعة في الأداء والدقة.

ثالثا: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص نذكر منها ما يلي³⁷:

1. التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات: إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة (الزبون، مقدم الخدمة) المصرفية تتم إلكترونيا دون استخدام ورق ووثائق رسمية.
2. فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم: وذلك لتوسيع نشاطها عالميا دون الحاجة إلى التفرع الخارجي أو زيادة الموارد البشرية أو زيادة فروع داخلية جديدة، حيث يمكن استهداف جميع الزبائن من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. عدم إمكانية تحديد الهوية: إذ لا يرى كل من متلقي ومقدم الخدمة الآخر، حيث تقوم الخدمات الإلكترونية بالتعرف على متلقي الخدمة له، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية.
4. إمكانية تسليم الخدمات إلكترونيا: وذلك دون حاجة الزبون للذهاب إلى البنك، وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونيا، وتوفير الوقت والجهد، وعلى سبيل المثال، كشوفات الحساب والأرصدة.

³⁷ الشمري ناظم، العبد اللات عبد الفتاح، الصيرفة الإلكترونية، داروائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 34

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

5. سرعة تغير القواعد الحاكمة: إذ تستطيع البنوك من خلال تقديم خدماتها إلكترونية مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية، والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

رابعاً:مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

1. انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل.
2. سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً ، فإن عملية إسترجاعها وعمل المقارنة والتحليل وإستخراج النتائج آلياً وإرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدوياً³⁸.
3. حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مباني ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة.
4. سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.
5. خيارات أكثر العمدة، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.
6. إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة ، حيث ما توفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الانترنت لا تقيدھا الحدود الجغرافية³⁹.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

أولاً: مفهوم الدفع ووسائل الدفع الالكتروني

7. يعرف الدفع الالكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلمعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات⁴⁰.

³⁸ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن 2016 ، ص 22

³⁹ نفس المرجع ، ص 22

⁴⁰ لشمري ناظم، العبد اللات عبد الفتاح، مرجع سابق ، ص 25

8. أما وسائل الدفع الإلكتروني فيقصد بها على أنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية، والشبكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية⁴¹

9. - ويمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها مجموعة من الوسائل المتطورة و الأدوات التي تحول الأموال الكترونيا والتي تستخدمها المصارف كوسيلة دفع ، مثل البطاقات البنكية ، والنقود الإلكترونية وغيرها.

ثانيا- خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

يتميز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص هي⁴²:

1. يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية : أي انه 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: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت.
4. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين :

الأسلوب الأول : من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض وذلك لتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود .

الأسلوب الثاني : من خلال بطاقات البنكية العادية ، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

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.

⁴¹ عبد الجليل مقدم ، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية ، 2018 ،

⁴² بركان امينة ، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي – حالة الجزائر - ، رسالة دكتوراه ، قسم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر. 2013/2014 ، ص 118

6. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

ثالثا- انواع وسائل الدفع الالكترونية:

1- البطاقات البنكية

تسمى كذلك البطاقات البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف⁴³ وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاث أنواع هي:

- **بطاقة الدفع:** هي بطاقة تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.
- **بطاقة الائتمان:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة⁴⁴.
- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقة عن بطاقات الائتمان كونها تسدد بالكامل من قبل العميل البنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب.

2- النقود الالكترونية:

عبارة عن نقود غير ملموسة نأخذ صورة وحدات الكترونية يتم انتقاؤها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر، وتخزن على القرص الصلب (الجهاز) لجهاز الكمبيوتر في مكان يسمى المحفظة الالكترونية، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية غير شبكة الانترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في كل شكل وحدات من النقود الالكترونية⁴⁵.

⁴³ سعيد محمد سعيد البردويل ، مرجع سابق ، ص 30

⁴⁴ سميرة بريح، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2014/2015 ، ص 49

⁴⁵ علي محمد أبو العز، التجارة الالكترونية في الفقه الإسلامي ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، 2008

- البطاقة الذكية:

هي عبارة عن بطاقة بها معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وتستطيع البطاقة التعامل مع الكمبيوتر ولا تحتاج تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع .

3- الشيكات الالكترونية:

يعرف الشيك الالكتروني على أنه المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، فهو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الالكتروني المؤمن و تتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك و اسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة فيمكن تعريفه بأنه رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه⁴⁶.

الشكل رقم (3): الشكل العام للشيك الالكتروني

المصدر : ابراهيم بختي ، " التجارة الالكترونية مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة" ،

ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 183

⁴⁶ مسعودي راوية ، التسويق الالكتروني واثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، رسالة ماجستير في العلوم التجارية ، تخصص ادارة العمليات التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2013/2014 ، ص ص86

- المحافظ الالكترونية:

تعتبر محفظة النقود الالكترونية وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، كما تعتبر وسيلة دفع اقتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وتستخدم المحفظة من حيث الأصل للوفاء الذي يتم بعيدا عن شبكة الانترنت، إلا أنها من الممكن أن تستخدم أيضا في الوفاء عبر شبكة الانترنت، قد تكون المحفظة الالكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت⁴⁷.

4- التحويلات المالية الالكترونية:

يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات ونظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات . وتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الالكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة , ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل. وتنقسم التحويلات المالية الالكترونية إلى نوعين أساسيين:

- **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.
- **التبادل الالكتروني للبيانات:** يعرف التبادل الالكتروني للبيانات بأنه نقل البيانات المنظمة بواسطة معايير للرسائل متفق عليها من إحدى النظم الحاسوبية إلى آخر بواسطة الوسائط الالكترونية، وقد سهل التبادل الالكتروني نقل البيانات واعداد الفواتير وتبادل المعلومات واعداد الطلبات وحاليا المدفوعات بأشكال معقدة حيث يكون هناك عدد من الموردين في منظمة واحدة ، او مشترين متعددين لسلع وخدمات منظمة اخرى.

المطلب الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية

تتنوع القنوات ويمكن عرضها كالتالي:

أولا: الصراف الآلي:

⁴⁷ بركان امينة ، مرجع سابق ، ص 125-126

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

تعرف بأنها محطات طرفية الكترونية متصلة بالحاسب الآلي للمصرف، من خلالها يقدم خدمات مصرفية دون مساعدة من موظف المصرف، وتجدر الإشارة هنا أن آلات الصراف الآلي هي من أكثر الوحدات الالكترونية شيوعها و استخدامها في مجال الخدمة المصرفية. تعتمد آلية عمل آلات الصراف الآلي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للمصرف وآلة الصراف الآلي المتواجدة في أماكن جغرافية مختلفة، بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون كرقم التعريف الشخصي " PIN " ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل في:⁴⁸

- السحب النقدي
- الايداع النقدي
- كشف الحساب
- بيان الارصدة
- تحويل الامول
- وقف صرف الشيك...الخ.

يعني ذلك أن التعامل مع الآلة يتخذ شكل تفاعلي مباشر نمطه " زبون- ،"آلة كما أن هناك ثلاث أنواع من آلات الصرف كقناة توزيع مصرفية وهي:

- آلات الصراف بعيدة المدى Remote ATM: محطات طرفية الكترونية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافيا عن مبنى المصرف، بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من الزبائن الحاليين والمحتملين بها ، فالهدف الرئيسي وراء استخدام هذا النوع من الآلات هو تحقيق درجة أكبر من الملائمة المكانية، ومن أمثلة عن تلك الأماكن النوادي الرياضية والمطارات وغيرها.

- آلات صرف داخلية Internal ATM : تتواجد داخل هياكل المصرف والغرض منها امتصاص الطلب الزائد.

- آلات الصرف خارج المبنى Off Premises ATM: محطات طرفية إلكترونية متواجدة حول المبنى الخارجي للمصرف بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

ثانيا- نقاط البيع الالكترونية:

⁴⁸ مسعودي راوية ، مرجع سابق ، ص 81

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف⁴⁹.

ثالثا- الصيرفة عبر الهاتف النقال:

كما تسمى أيضا بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف والإستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الإستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي، وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية⁵⁰.

رابعا- الصيرفة عبر الانترنت:

تعرف على أنها استخدام الإنترنت كقناة لم الحصول على الخدمات المصرفية، مثل: فتح الحسابات، تحويل الأموال والحصول على خدمات مصرفية جديدة.

خامسا- الصيرفة المنزلية:

أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لزيائنها والتي من بينها الصيرفة المنزلية عبر الانترنت وهي ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر "Password" أو رقم "Pin Number" أو كليهما من إتمام العمليات المصرفية المطلوبة⁵¹.

سادسا: الصيرفة عبر التلفزة الرقمية:

يتم من خلالها الربط بين جهاز التلفزيون والحاسب الآلي للعميل والمصرف من خلال الأقمار الصناعية، إذ يمكن للعميل الدخول إلى حاسب المصرف من خلال رقم سري يمنح له بهدف تنفيذ العمليات المطلوبة⁵².

⁴⁹ سعيد محمد سعيد البردويل، مرجع سابق، ص 28

⁵⁰ الويزة أوصغير، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 2، جامعة برج بوعريج، الجزائر، سبتمبر، 2018، ص 370

⁵¹ مسعودي راوية، مرجع سابق، ص 82

⁵² العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية: تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، عدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016، ص 2

سابعا : خدمات التحويل الالكتروني للشيكات والمقاصة الآلية:

هناك نظام للشيكات المتداولة يتم بموجب تحويل بيانات الشيكات الكتابية إلى بيانات إلكترونية بدلا من حركة الشيك الورقي وهذا سوف يؤدي إلى التحويل لاستخدام الشيكات الإلكترونية أي التحويل الإلكتروني، أما المقاصة الإلكترونية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدل من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.⁵³

المطلب الرابع: مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية

لا تخلو الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من خلال البنوك والمؤسسات المالية من المخاطر والتي نذكرها على النحو التالي:

أولا: المخاطر القانونية:

تحدث نتيجة عدم احترام القوانين أو القواعد المقررة أو نتيجة لعدم تحديد الحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المصرفية الالكترونية، وذلك لعدم وضوح ما إذا كانت هناك قواعد تحمي العملاء في بعض الدول أو لعدم معرفة القواعد القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام الوسائل الالكترونية⁵⁴.

ثانيا: مخاطر السمعة

ينشئ هذا النوع من المخاطر نتيجة لعدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو نتيجة حدوث إختراق أثر فيه، وهذا يؤدي إلى إنتشار رأي سلبي على البنك ويمتد حتى البنوك الأخرى وتنتج عنه خسارة كبيرة في الزبائن مما يؤدي إلى إنخفاض المردودية وبالتالي تنخفض القيمة السوقية لأسهم البنك وهذا يهدد أستقراره.

ثالثا: مخاطر العمليات

يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية إلى أمن النظام المصرفي و الشبكات الإلكترونية المصرفية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عنها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبظ نظام الالكتروني مصرفي أمن و متطور، حيث يوفر أكثر أمانا للمصرف و

⁵³ عبد الفتاح دقاشي ، دوة محمد يزيد ، حمزه خلف ، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية دراسة حالة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - وكالة الوادي ، مذكرة ماستر اكاديمي ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي ، 2017/2018 ، ص 13 - ص 14

⁵⁴ مريم بن شريف، الأعمال المصرفية الالكترونية الرهانات والتحديات - إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية-، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2 ، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، جانفي 2010 ، ص158 - ص159

الفصل الاول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

متعاملية، ويتعين على القائمين على تنظيم العمليات المصرفية الالكترونية والإشراف عليها أن يتأكدوا من المصارف تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبة الأمن ومراجعته⁵⁵.

رابعاً: المخاطر التنظيمية

تتعلق بعلاقة البنوك الالكترونية بالبنك المركزي حيث أن النقود الالكترونية ستجعل من الصعب مراقبة تحديد الكتلة النقدية كذلك تداول عدة أشكال من النقود الصادرة عن مؤسسات مصرفية وغير مصرفية يجعل الكثير من المبالغ خارج رقابة السلطة النقدية من الناحية التنظيمية⁵⁶.

⁵⁵ بنك الإسكندرية، النشرة الاقتصادية، المجلد الخامس والثلاثون، الإسكندرية، مصر 2003، ص 34

⁵⁶ سمية عباس، "وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي، العدد السادس، 2016، من 2015/11/24 الى 2016/07/22، ص 344

خلاصة الفصل الاول:

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل تم التوصل إلى أن الصيرفة الالكترونية تعتبر أسلوبا معاصرا ومختلفا عن الصيرفة التقليدية ، التي لم تعد فعالة وملائمة لمتطلبات الوقت الحالي نتيجة النمو والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فهي الأساس الذي ترتكز عليه مجالات عصرنة المنظومة المصرفية نظرا للمزايا الكثيرة التي تحققها ، لذا لجأت المصارف لاعتمادها كأحد الآليات الضرورية من اجل تطوير جودة الخدمة المصرفية وتحسين أدائها في ظل ازدياد حدة المنافسة على المستوى المحلي والعالمي ، والوصول الى أسواق جديدة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد ، وزيادة حصتها السوقية ، ولقد وفرت الصيرفة الالكترونية وسائل دفع كثيرة ومتنوعة لتتلاءم مع التطورات الحاصلة ، حيث أن هاته الوسائل تتميز بأنها تقلل من الجهد وتخفف من تكلفة الخدمات الممنوحة وتعتبر وسيلة مهمة جدا لتلبية طلبات العملاء بكل أريحية.



تمهيد

شهدت القطاعات الاقتصادية تطورا هاما كنتيجة حتمية للتطورات الكبيرة التي عرفتها البشرية في جميع المجالات ، فنجاح النظام الاقتصادي في وقتنا الحالي أصبح مرهونا بمدى فعالية ونجاعة الجهاز المصرفي للدولة ، ومدى قدرته على تمويل التنمية الاقتصادية الشاملة ، وقدرته على تجميع فوائض دخول مختلف القطاعات ، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الالكترونية المتعددة التي أصبحت المصارف الحديثة تتنافس لتوفيرها للعملاء ، والجدير بالذكر انه في ظل هذه التطورات الحاصلة وازدياد حدة المنافسة بين البنوك من اجل الاستفادة من احدث تقنيات المعلومات والاتصالات ، أصبح لزاما على الجزائر تبني الصيرفة الالكترونية ، حيث بدأت بالعديد من الإصلاحات الاقتصادية في جميع القطاعات ، بما في ذلك إصلاح النظام البنكي ، وسعيها لعصرنته وذلك بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، وظهور خدمات بنكية جديدة تتسم بالسرعة والأمان وتتماشى مع رغبات العملاء.

لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى النظام المصرفي الجزائري واهم إصلاحاته في ظل قانون النقد والقرض وكذلك سنتطرق لوسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة -904- خاصة ، ولقد قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية :

المبحث الاول : الجهاز المصرفي الجزائري

المبحث الثاني : العمل المصرفي الالكتروني لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة-

904.-

المبحث الاول : الجهاز المصرفي الجزائري

المطلب الاول : ماهية الجهاز المصرفي الجزائري

يعتبر الجهاز المصرفي من أهم مكونات اقتصاد أي دولة، ويتكون من مجموع المؤسسات التي تتعامل بالنقود والائتمان، طلبا وعرضا.

أولا : مفهوم الجهاز المصرفي

- **التعريف الاول :** يقصد بالجهاز المصرفي مجموع المصارف العامة في بلد ما واهم ما يميزه عن غيره هو كيفية تركيب هيكله وحجم المصارف التي يتكون منها وكيفية توزيع فروع المصارف على بلد ما ، ثم ملكية المصارف ودمجها وتوحيدها.

- **التعريف الثاني :** هو ذلك الجهاز الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الاموال السائدة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات ، والتي تمثل الاساس الائتماني للاقتصاد القومي ويعمل في اطار عدد من السياسات والتوجيهات التي يتولاها البنك المركزي والتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل مجموعة من القوانين المحكمة 1.

- **التعريف الثالث :** يعرف بانه مجموعة المصارف العاملة في بلد ما وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية ، وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان ، وهو يشمل الجهاز المصرفي والمنشآت المالية المتخصصة السلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي والخزينة العامة 2.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجهاز المصرفي على انه مجموعة المصارف او البنوك التي تتبع انظمة وقواعد محددة او معينة .

ثانيا : خصائص الجهاز المصرفي الجزائري

- لكل نظام مصرفي خصائص تميزه عن نظام آخر، وهذه الخصائص هي كالتالي¹ :
- تعود ملكية النظام البنكي بما فيه البنوك التجارية إلى الدولة: حيث أن السيطرة على رؤوس أموال البنوك يسمح بالسيطرة على سياستها وأدائها، كما يتيح فرصة توجيهها حسب الأهداف التنموية العامة التي تضعها السلطات العمومية. كما أن هذا التوجه أيضا يخضع للمذهب الاقتصادي.
 - تداخل الصلاحيات بين المؤسسات المالية العاملة : فنجد أن الخزينة تتدخل في منح القرض كما لو كانت بنكا. والبنك المركزي يتدخل أيضا بطريقة مباشرة في منح القروض للقطاع الفلاحي، وأن البنوك التجارية تتدخل في منح القروض لقطاعات هي من اختصاص بنوك تجارية أخرى، هذا التداخل ولد غموض على مستوى نظام التمويل، وأدى إلى تراكم المشاكل والتناقضات.
 - خضوع النظام البنكي الوطني لقواعد التنظيم وآليات الأداء المماثلة لنظام الاقتصاد الاشتراكي، وهذا ينعكس من جهة، على الدور الذي تقوم به السلطات العمومية في تحديد صلاحيات المؤسسات العاملة في هذا النظام بطريقة إدارية. ومن جهة أخرى على الدور المتعاظم الذي تلعبه السلطات العمومية بواسطة الخزينة في مراقبة التدفقات النقدية لهذا النظام وتوجيهها بطريقة إدارية أيضا.
 - تعاظم دور الخزينة وهيمنتها على النظام البنكي : فهي تعتبر السبب الأول في دفع البنك المركزي إلى إصدار النقود بشكل لا يبرره الوضع النقدي، كما تتكفل بتوزيع القرض، وأصبح يتميز بالسلبية المفرطة على مستوى الادخار، أو على مستوى توزيع القرض ورسم السياسات الإقراضية، كما أن البنك المركزي لم يكن رأسا حقيقيا للنظام النقدي، حيث أن إصدار النقود ومراقبة السياسات الإقراضية تتم دون إدارة حقيقية منه.
 - التركيز البنكي: هي ظاهرة الأكثر انتشارا في الدول العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة والمقصود بها هو سيطرة عدد محدود من البنوك على السوق المصرفية، وهذا ما ينتج عنه انخفاض في المنافسة.
 - ورغم أن عملية خوصصة البنوك مطروحة الآن بحدّة أكثر من أي وقت مضى، إلا أن القطاع العمومي لا يزال يمارس احتكارا شبه كلي على نشاطات الوساطة والخدمات المصرفية.

¹ فاطمة بلحاج ، "العولمة الاقتصادية واثارها على النظام البنكي الجزائري"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد دولي ، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران ، 2011/2010 ، ص 61 – ص62.

- توزيع القروض من طرف البنوك لا يضمنه سوى حسن نية الدولة: أي ليس هناك ضمانات بالمعنى الكلاسيكي ، هذا ما ولد بعض التراخي في دراسة ومتابعة ومراقبة عملية القرض، نتج عنه تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي للبنوك والمؤسسات وحتى التوازن المالي الداخلي للبلاد.

ثالثا : مكونات الجهاز المصرفي

يتكون الجهاز المصرفي عموما من البنك المركزي الذي يأتي في قمة الجهاز المصرفي ، ومجموعة من البنوك التي يشرف عليها .

1- البنك المركزي : يعرف البنك المركزي بأنه المؤسسة النقدية التي تقع في قمة الهرم للجهاز المصرفي للبلد، والتي تنحصر مهمتها الأساسية في إصدار النقود ورسم السياسة النقدية التي تهدف لتحقيق الاستقرار النقدي وثبات الأسعار والمحافظة على قيمة النقود ، إضافة الى قيامها بمهمة الاشراف على المصارف التجارية وتوجيه نشاطها بما يتلاءم والسياسة الاقتصادية²

2- البنوك التجارية : يمكننا اختصار تعريفها في كونها بنوك الودائع التي تتعامل بالائتمان (المباشر وغير المباشر) واهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب ، والحسابات الجارية وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود .

3- البنوك المتخصصة : هي بنوك تتخصص في منح الائتمان لنوع محدود من النشاط بحيث يقتصر عملها على هذا النشاط دون غيره ، مثل البنوك العقارية والزراعية والصناعية³

4- البنوك الإسلامية : يمكننا تعريفها بشكل مختصر في كونها بنوك تقوم على مبادئ الشريعة الإسلامية والتي تحرم الربا ، وهي تعمل على تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية كما تخضع للضوابط التي يقرها البنك المركزي وهي بنوك ليست تجارية لانها لا تتعامل بالفائدة ، وتمول حسب عمليات الادخار⁴

رابعا : هيكل الجهاز المصرفي الجزائري

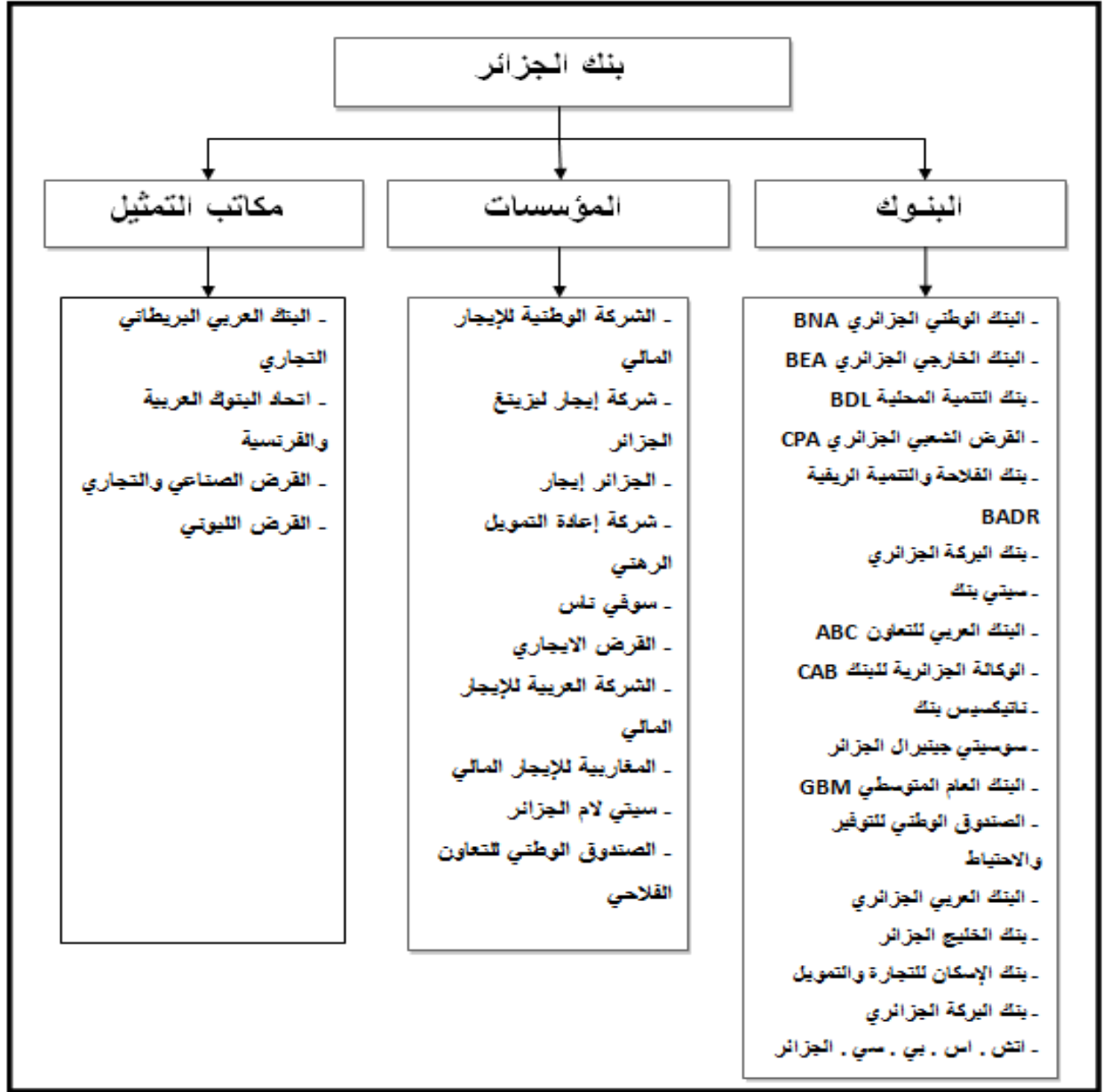
يتكون الجهاز المصرفي الجزائري الذي يقف على رأسه البنك المركزي الجزائري من قطاعات رئيسية ثلاثة، هي البنوك والمؤسسات المالية بشقيها العامة والمتخصصة بالإضافة إلى مكاتب التمثيل.

² محمود حسين الوادي كاظم جاسم العيساوي ، الاقتصاد الكلي ، دار المسيرة ، ط 1 ، عمان ، 2007، ص 202

³ رابح شيلق ، مطبوعة لطلبة الماستر في اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ريان عاشور ، الجلفة ، 2020/2019 ، ص 8.

⁴ حسين محمد سمحان كتاب اسس العمليات المصرفية الإسلامية ، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2013 ، ص 42.

الشكل رقم (4): هيكل الجهاز المصرفي الحالي



المصدر: اعتمادا على معلومات من الموقع الرسمي بنك الجزائر، [Http://www.bank-of-](http://www.bank-of-algeria.dz)

algeria.dz

المطلب الثاني : الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض

اولا: مضمون الإصلاحات المصرفية في إطار قانون 90/10

رغبة من السلطات في تفادي سلبيات المرحلة السابقة وتجاوز قصور الاصلاحات وتماشيا مع سياسة التحول الى اقتصاد السوق ومحاولة الاندماج في الاقتصاد العالمي جاء القانون المتعلق بالنقد والقرض والذي اعاد التعريف كلية لهيكل النظام المصرفي الجزائري وجعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريع المصرفي الساري المفعول في مختلف بلدان العالم لا سيما المتطورة منها ، حيث ظهر تغيير جذري في فلسفة العمل المصرفي مع المرحلة السابقة سواء على مستوى القواعد والاجراءات او على مستوى التعامل والميكانيزمات فضلا عن تغير المفاهيم وتحديد الصلاحيات المخولة للمؤسسات المصرفية للقيام بدورها في ظل المرحلة الجديدة ومزاولة نشاطها في اطار اقتصاد السوق فبعد التطرق لاصلاح سنة 1986 المتعلق بنظام البنك والقرض (اين تم ادخال تغيير جذري على الوظيفة البنكية). وبعدها اصلاح سنة 1988 الذي منح الاستقلالية للبنوك في اطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات .

اصدار القانون رقم 10/90 المتعلق بالنقد والقرض يمثل منعطف حاسما فرضه منطلق التحول الى اقتصاد السوق من اجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم ، حيث وضع قانون النقد والقرض النظام المصرفي على مسار تطور جديد تميز باعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وابرار دور النقد والسياسة النقدية ، ونتج عنه تاسيس نظام مصرفي ذو مستويين ، واعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان في ظل استقلالية واسعة ، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها اعوانا اقتصادية مستقلة ، كما تم فصل ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية مع تحديد مدتها ، واسترجاعها اجباريا في كل سنة ، وكذا إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة وفق جدول يمتد على 15 سنة والغاء الاكتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة ومنع كل شخص طبيعي ومعنوي غير البنوك والمؤسسات المالية من اداء هذه العمليات⁵

⁵ بلعوز بن علي ، كتوش عاشور ، "دراسة لتقييم انعكاس الاصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية" ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر ، الواقع والافاق ، جامعة تلمسان ، يومي 29/30 اكتوبر 2004 ، ص 8.

ثانيا: أهداف قانون النقد والقرض

يهدف قانون النقد والقرض 10/90 الى اهداف نوجزها فيما يلي⁶ :

1- إدراج قواعد السوق:

صدر قانون النقد والقرض في إطار المسعى الذي تبنته الجزائر للانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق ، حيث أن سياسة السوق ترى أنه لا بد على كل مستعملي رؤوس الاموال ان يدفعو سعرا حقيقيا من اجل ضمان عدم افراطهم في الاستهلاك وعدم تبذيرهم لعوامل الانتاج.

2- التطهير المالي:

وضع قانون النقد والقرض أسسا جديدة للعلاقة بين البنوك وزبائنها، وذلك بوضع مبدأ تسديد القرض من طرف المقترض نفسه وليس من طرف الخزينة العمومية، كما كان معمولا به من قبل، حيث لم تعد البنوك بموجب هذا القانون تتحمل ديون المؤسسات العمومية، وهذا يعني أن المؤسسات التي لا تستطيع الدفع يمكنها أن تصفى بعد طلب أحد دائئنها ولقد تأكد هذا القرار قانونيا بإصدار قانون 08/93 المؤرخ في 25 افريل 1993 المعدل والمتمم للقانون التجاري ، وعليه كان لا بد على البنوك التجارية عند منحها قروض استغلال أن تراجع وتفحص وتتحقق من كون رقم الاعمال المتوقع لزبونها سوف يكون كافيا لتسديد القروض وفوائدها في الاجل القصير، أما فيما يتعلق بقروض الاستثمار، فلا بد على البنك التجاري أن يعيد اجراء دراسة المردودية المالية المقدمة من طرف المؤسسة طالبة القرض ، وقد تم انشاء مصلحة مركزية المخاطر التي يستوجب قانون 10/90 انخرط كل البنوك التجارية والمؤسسات المالية فيها وعدم منح هذه الأخيرة للقروض إلا بعد حصولها على المعلومات المتعلقة بالمستفيد من القرض من مركزية المخاطر.

3- التضخم:

إن ظاهرة التضخم تعتبر من اهم المشاكل في اقتصاديات دول العالم ، والجزائر في سعيها للانتقال إلى اقتصاد السوق، ومن خلال قانون النقد والقرض 10/90 تسعى إلى مراقبة التضخم والتحكم فيه عن طريق سياستها النقدية بتحفيز البنوك التجارية على تعبئة فائض السيولة لديها والتحكم في توزيع القروض من جهة، ومن جهة أخرى إلى التقليل من لجوء الخزينة إلى البنك المركزي .

4- الاستثمار الأجنبي:

أعطى قانون النقد والقرض دعما جديدا من اجل تحفيز الاستثمار الأجنبي من خلال عدة اجراءات، فقد أعطى للبنك المركزي كل الصلاحيات في تحديد شروط فتح مصادر أجنبية في الجزائر، وقد خول منح الترخيص بفتح البنوك الأجنبية لمجلس النقد والقرض، حيث يمكن للمجلس أن يسحب الاعتماد كلما اقتضت الضرورة سواء كان ذلك تلقائيا إذا لم يلتزم البنك الأجنبي بالشروط التي قدم عى إثرها الاعتماد، أو بناء على طلبه.

كما أن مجلس النقد والقرض ممثلا للبنك المركزي يحدد مقاييس تطبيق القوانين الخاصة بحركة رؤوس الاموال من والى الجزائر فهو يحدد اشكال تحويل رؤوس الاموال الخاصة الأجنبية المتعلقة بتمويل

⁶ الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2000 ، ص196 – ص198.

الأنشطة التي ليست مخصصة للدولة، ويحدد شروط تحويل إلى الوطن كل المداخيل والفوائد والريع والأرباح الأخرى.

ثالثا: مبادئ قانون النقد و القرض:

يعتبر القانون 10/90 الصادر في 14/04/1990 و المتعلق بالنقد و القرض نصا تشريعا يعكس بحق اعترافا بأهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها الجهاز المصرفي ، و يعتبر من القوانين التشريعية الأساسية للإصلاحات بالإضافة الى انه أخذ بأهم الأفكار التي جاء بها قانون 1986 و 1988 فقد حمل أفكار جديدة فيما يتعلق بتنظيم الجهاز المصرفي وادائه ، كما أن المبادئ التي يقوم عليها و ميكانيزمات العمل التي يعتمدها تترجم الى حد كبير الصورة التي سوف يكوف عليها هذا النظام في المستقبل، و لاهمية هذه المبادئ التي يقوم عليها نحاول استعراضها فيما يلي⁷:

1- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية :

حيث قبل هذا القانون كان النظام قائم على التخطيط المركزي للاقتصاد أين يتم اتخاذ القرارات النقدية تبعا للقرارات الحقيقية ، و تبعا لذلك لم تكن هناك أهداف نقدية بحتة بل إن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة غير ان هذا الوضع الغي بعد ما تم إسناد اتخاذ القرارات النقدية للسلطة النقدية على أساس الأهداف النقدية التي تحددها ، ويهدف هذا المبدأ إلى:

- استعادة البنك المركزي لدوره في قمة الجهاز المصرفي.

- استعادة الدينار الجزائري لوظائفه التقليدية و توحيد استعمالاته داخليا بين المؤسسات العمومية والخاصة.

- تحريك السوق النقدية و تنشيطها و اخذ السياسة النقدية لمكانها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي.
- ايجاد الوضع الملائم لمنح القروض ، و الذي يقوم على شروط تمييزية على حساب المؤسسات العامة و المؤسسات الخاصة.

- ايجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك .

2- الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة :

حيث وفقا لهذا المبدأ فان الخزينة حرة في تمويل عجزها عن طريق اللجوء الى البنك المركزي ،

ويهدف هذا المبدأ الى تحقيق مايلي:

- استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاضم للخزينة العمومية.
- تقليص ديون الخزينة العمومية اتجاه البنك المركزي و القيام بتسديد الديون السابقة المتراكمة عليها.
- تهيئة الظروف الملائمة لكي تؤدي السياسة النقدية دورها بشكل فعال.
- الحد من الاثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية.

⁷ جليل نور الدين ، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005/2006 ، ص 27 - ص28.

3- الفصل بين دائرة ميزانية الدولة و دائرة القرض:

حيث لم تصبح الخزينة المسؤولة عن منح القروض لتمويل الاستثمارات العمومية باستثناء تلك الاستثمارات الاستراتيجية المخططة من طرف الدولة و اصبح الجهاز المصرفي هو المسؤول عن منح القروض و هذا لتحقيق ما يلي :

- استعادة البنوك و المؤسسات المالية لوظائفها المالية التقليدية و التي على راسها منح القروض.

- تقليص التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد.

- أصبح توزيع القروض لا يخضع إلى قواعد إدارية بل يرتكز أساسا على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشاريع.

4- إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة:

حيث كانت السلطة النقدية ممثلة في عدة مستويات على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى كل من وزارة المالية و الخزينة فألغى قانون النقد و القرض هذا التعدد بإنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة سميت بمجلس النقد و القرض بهدف ضمان تحقيق مايلي:

- انسجام السياسة النقدية .

- تنفيذ السياسة النقدية من اجل تحقيق الاهداف النقدية.

- التحكم في تسيير النقد و تفادي التعارض بين الاهداف النقدية.

5- وضع نظام بنكي على مستويين :

كرس أن قانون النقد و القرض مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين و يعني ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية و نشاط البنوك التجارية كموزعة للقروض، و بموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنك البنوك ، يراقب نشاطها و يتابع عملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ أخير للإقراض في التأثير على السياسات الافتراضية للبنوك ووفقا لما يقتضيه الوضع النقدي و تواجهه فوق كل البنوك، بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي و معايير تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة أهدافه النقدية و تحكمه في السياسة النقدية.

المطلب الثالث : وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الحديثة في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن الجزائر بقيت بعيدة عن هذه المستخدمات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال وما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى.

اولا: بطاقة السحب:

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996 نظاما لتمييز الصكوك ، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع إلى عام 2010 موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة

"SATIM" سنة 1995 أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، ووضعت من أجل⁸:

- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف.

- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم التداول.

- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع الإشارة السرية وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد بين البنك و SATIM ، الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال و إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين DAB (الموزعات الآلية) ومصالح SATIM بواسطة شبكة الاتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل ببيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك .

ثانيا: إنشاء شركة لتأدية الصفقات البنكية والنقدية SATIM :

1- تعريف شركة SATIM :

تم تأسيس شركة SATIM نتيجة سعي المجتمع البنكي الجزائري وراء إيجاد وسيلة تمكنهم من استغلال المزايا المكتسبة من النقدية الآلية، حيث جعل الهدف الرئيسي من تأسيسها هو السعي وراء تطوير وتسيير نظام النقدية الآلية كي تساعد في عملية إصلاح النظام البنكي الجزائري، وهي تضم البنوك التالية: (BARAKA – BNA – BEA – CPA – CNEP – BDL – BADR).

وقد أنشأت هذه الشركة سنة 1995م وهي شركة ذات أسهم مالها قدر بـ 26 مليون دينار جزائري. وأصبحت اليوم أهم متعامل للقطاع المالي المختص في الترقية واداء الخدمات ذات الصلة بتحديث وسائل الدفع من حيث تنظيمها ومعالجة التحويلات النقدية بين البنوك⁹

⁸ سماح شعيبور ، مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات - ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي ، جامعة تبسة ، 2016/2015 ، ص 18

⁹ طاهر لطفي، العمل المصرفي الالكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الالكترونية، مذكرة ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي - تبسة ، 2016/2015 ، ص 64

الجدول رقم(1): مساهمة البنوك في رأس مال SATIM .

المساهمون	القيمة بالدينار الجزائري	عدد الأسهم	النسبة المئوية
BNA	3600000	36	13.74
BEA	3600000	36	13.74
BOL	3600000	36	13.74
CPA	3600000	36	13.74
EL BARAKA	1000000	10	03.82
CNMA	3600000	36	13.74
CNEP	3600000	36	13.74

المصدر: زهير زواش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية " دراسة حالة الجزائر " ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2010/2011 ، ص 158

2- مهام شركة SATIM:

من المهام التي تؤديها SATIM هي كالتالي¹⁰:

- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة " سحب ودفع الكتروني بين البنوك".
- تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك.
- ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي.
- يخضع تداخل هذه الشبكة إلى اتفاقية مصرفية مشتركة، تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات، وتساهم شركة "SATIM" بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال :
- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية.
- تسيير الشبابيك المنشأة (الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة).
- صناعة بطاقات الدفع.
- صناعة الصكوك (منح الرمز السري).
- ومن أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقات البنكية المشتركة (CIB) بين عدد من البنوك ومشروع بطاقة الدفع الوطنية.

¹⁰ زهير زواش ، دور نظم الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2010/2011 ، ص 159.

أ/ الشبكة الآلية النقدية بين البنوك RMI :

في سنة 1996 قامت شركة ساتيم باطلاق مشروع يمكن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية حيث تم إطلاق عليه تسمية الشبكة النقدية الآلية بين البنوك. وإيجاد هذه الحلول يتم من خلال توفر الأجهزة ووسائل الاتصال والربط العاملة الكفاء التي تمنح حاملي البطاقات إمكانية استعمال بطاقاتهم لدى أي موزع آلي DAB بغض النظر عن البنك او المؤسسة المالية ، وانشأت SATIM هذه الشبكة لتمنح الاعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر¹¹.

ب/ أهداف الشبكة:

تهدف شبكة SATIM من خلال إنشاء شبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية إلى تحقيق ما يلي:

- وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة.
- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديت.
- تتضمن الشبكة حظيرة الموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة بنوك الأعضاء والتحضير والتحول للتدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة.

ج/ شروط الانضمام إلى الشبكة:

وتشترط هذه الشبكة للانضمام إليها:¹²

- أن تكون الهيئة بنكية أو مالية.
- التعاقد على اقتسام تكاليف الجهاز وتوزيع العمولات الناتجة في استعمال الموزع الآلي أو البطاقات.
- أن تحدد البنوك سقوف السحب الزمنية الممنوحة لزيائنها.
- التعاقد على شروط فتح الآلة وتجهيزها للاوراق النقدية.
- احترام شروط التقنية في معالجة البيانات المرسله من الشركة.

ثالثا: البطاقة البنكية في الجزائر:

لقد عرفت بطاقات الدفع تطورا ملحوظا، خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية وبيد الجزائر.

1- مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

مرت بعدة مراحل وهي كالتالي¹³:

¹¹ سماح شعبور ، مصباح مرابطي ، مرجع سبق ذكره ، ص71

¹² أميرة فضيلة ، واقع نظام الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة ابن خلدون - تيارت - ، 2020/2019 ، ص 75

¹³ مقدم عبد الجليل ، واقع ورهانات تطبيق انظمة الدفع الالكتروني واثرها على اداء البنوك التجارية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد والتجارة ، العدد الثاني ، جامعة الطاهري محمد بشار ، الجزائر ، 2018 ن ص 179.

- بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك كان سنة 1998 .
- 2002 الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الالكتروني حيث أعطي دور الاشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM ، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي .
- 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابق لمواصفات EMV .
- 2005 إنشاء جمعية (COMI : Comité Monétique Interbancaire).
- 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر ، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص .
- 2007 تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك .
- 2008/2007 أكد وزير المالية انه ستعمم ماكينات الصرف الآلي عبر كبريات المتاجر في الجزائر والمناطق الأهلة بالسكان ، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين .
- **البطاقة البنكية CIB:**

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا الا اذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الاطار شرع النظام البنكي الجزائري باهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع ، يستجيب لرغبات الزبائن وفق اعلي شروط الأمن ، وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة ، يتوافق مع الهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية .¹⁴

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن ، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وشعار باسم البنك المصدر تتضمن قرص الكتروني يضمن امن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... الخ ونجد هذه البطاقة على نوعين:

أ/ البطاقة الكلاسيكية :

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، وهي تقدم لزبائن الدخول المتوسطة والثابتة ومدة صلاحيتها عام وشهرين وقيمة الحد الأدنى للرصيد 5000 دينار جزائري وسقف هذه البطاقة هو 50 ألف دينار جزائري.¹

ب/ البطاقة الذهبية :

مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم اختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا

¹⁴ احمد جميل ، كهيبة رشام ، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد الاول ، سبتمبر 2010 ، ص 123

وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري ومدة صلاحيتها عامين.¹⁵

- بطاقة فيزا La carte visa :

وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجهة للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم وبحيث يمكنهم الدفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم (حسب شبكة فيزا)، تقدر مدة صلاحيتها بـ 24 شهرا، هي نوعان:

أ/ بطاقة الفيزا الكلاسيكية:

رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1000 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم، أما سقف الدفع يقدر بـ 1000 أورو في اليوم.

ب/ بطاقة الفيزا الذهبية:

رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 4500 أورو حيث يقدر سقف السحب بـ 750 أورو في اليوم، أما سقف الدفع 3000 أورو في اليوم.

رابعا : الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال:

أ/ الموزع الآلي للأوراق (DAB):

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي في آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية الموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك¹⁶.

¹⁵ ناشف فاطمة، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة مستغانم، 2017/2018، ص 61

¹⁶ بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - دراسة حالة البنوك الجزائرية-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص المقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2021، ص 72.

الجدول رقم (2): خصائص الموزع الآلي للأوراق (DAB)

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
- تخفيض نشاط السحب في الفروع.	- جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة. - يسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى. - يعمل دون انقطاع.	- الموزع الآلي للأوراق (DAB).

المصدر: مقدم عبد الجليل : مرجع سبق ذكره ، ص 179

ب/ الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB): الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب.. الخ فالشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك¹⁷

الجدول رقم(3): خصائص الشباك الآلي البنكي GAB

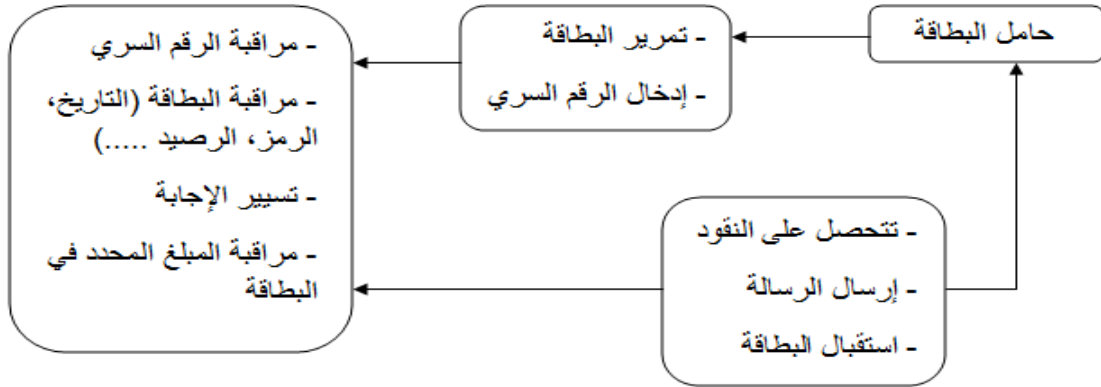
النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل.	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمع بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب ،معرفة الرصيد ،القيام بتحويلات ،طلب شيكات.	- الموزع الآلي للأوراق (GAB).

المصدر: مقدم عبد الجليل : مرجع سبق ذكره ، ص 180.

¹⁷ بونفلة غلام ، موالكية عيدة ، مرجع سبق ذكره ، ص 73

يظهر الشكل التالي كيفية الحصول على خدمة DAB و GAB

الشكل رقم (7) : طريقة الحصول على خدمة DAB و GAB



المصدر: مقدم عبد الجليل : مرجع سبق ذكره ، ص 180.

ج/ نهائي نقطة البيع الالكترونية (TVB)

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في أي مكان موظف نقطة البيع ان يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد ان يدخل الزبون رمزا او رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي السري (PIN) يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر ، يتم كل هذا في جزء من الثانية.

الجدول رقم (4): خصائص نهائي نقطة البيع الالكترونية TVB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- نهائي نقطة البيع الالكترونية TVB	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمان

المصدر: مقدم عبد الجليل : مرجع سبق ذكره ، ص 181.

المبحث الثاني :واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

المسيلة 904

المطلب الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

اولا : نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك التجارية الجزائرية ، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي ،أسس في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق ل : 13 مارس 1982 ، وفقا للمرسوم رقم 82-106 اذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية الى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي ، تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري ، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية .

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع العام، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية. وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري. وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دينار جزائري للسهم الواحد، ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دينار جزائري موزع على 33000 سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة. وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك والغي من خلاله نظام التخصيص .

أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية. ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة ومؤطرة بأكثر من 7000 موظف، والقيام بتنوع منتجاته وخدماته وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق البنكية الجزائرية .

ثانيا : مهام واهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يلجا بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى القيام باعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول الى استراتيجية تجعلها مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة ، تحظى بثقة الزبون والافراد .

مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR :

- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق.
- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف اشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها .

- تنمية الموارد والاستخدامات النقدية عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.

- انتاج خدمات مصرفية جديدة ، مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة .

- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي .

- التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها.

- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية .

- تقسيم السوق المصرفية والتقرب اكثر من ذوي المهن الحرة ، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

- تطوير قدرات تحليل المخاطر .

- اعادة تنظيم ادارة القروض .

- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع .

- المشاركة في تجميع الادخارات .

اهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR :

من اهم الهداف الرئيسية المسطرة من طرف ادارة البنك يلي :

- تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة .

- تحسين العلاقات مع العملاء .

- الحصول على اكبر حصة من السوق .

- تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي .

- تحسين نوعية وجودة الخدمات .

- تطوير الجهود قصد تحقيق نتائج اكبر في تحصيل القروض وفي جذب موارد اضافية.

كما يقوم البنك بتوفير مصالح تتكفل بمطالب الزبائن وانشغالاتهم ، والحصول على اكبر قدر من

المعلومات الخاصة باحتياجاتهم بغية التقرب اكثر من الزبائن ويسعى البنك لتحقيق هذه الاهداف بفضل

قيامه بما يلي :

- رفع حجم الموارد باقل تكاليف .

- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملية الصعبة .

- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات .

المطلب الثاني : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904 اولا: تعريف ونشأة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة 904 :

أنشأت الوكالة 904 لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة في فيفري 1983 مع فرعين آخرين في عين الملح و حمام الضلعة التي بدأ العمل بهما 1984 و 1988 ، هذه المنطقة التي تتميز بسهولها الواسع و اعتماد سكانها بالزراعة بالدرجة الأولى و تهدف وكالة المسيلة إلى النهوض بالقطاع الزراعي بالمنطقة و إلى تلبية حاجات الجمهور و إعطاء دورا أكثر في النشاط الاقتصادي، إضافة إلى ذلك تدعيم الإصلاحات المالية التي من ضرورياتها وجود مؤسسات متخصصة في مختلف القطاعات الاقتصادية الحيوية. إن وكالة المسيلة مؤسسة عمومية تقوم بتقديم خدمات بنكية متنوعة للمتعاملين الاقتصاديين سواء للقطاع العام أو الخاص، حيث تقع وكالة المسيلة في الحي الإداري و الذي يقع في وسط المدينة.

ثانيا : الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة 904

يعتبر هذا التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك، و هذا لأنه يحدد مسئولية كل هيئة داخل هذا النظام و تنقسم وكالة المسيلة إلى المصالح التالية:

- 1- المديرية: يرأس وكالة المسيلة كأى مؤسسة أخرى مدير يعد المسئول الأول عن الوكالة، إذ يتولى تسيير برامج عمل البنك، و يتخذ القرارات الصائبة و يسهر على تنفيذها، و هو يسعى دائما لتحقيق الربح للبنك.
- 2- نيابة المديرية: نائب المدير هو السلطة الثانية بعد المدير العام يسهر في حال تغيبه أو حصول مانع له على دراسة التدابير و العمليات اللازمة لتسيير هياكل BADR و وسائله و أعماله سيرا عاديا.
- 3- الأمانة العامة: السكرتارية يتم فيها استلام البريد الوارد و الصادر للبنك و من البنك، بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من كباغة الوثائق و إرسال الفاكسات و استقبال المكالمات الهاتفية، كما أنها تمثل وسيط بين العمال و العملاء و المدير، هذا الأخير يكون على علم بكل بريد صادر و وارد.
- 4- وظيفة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد و التصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع و شراء أو في شكل تحويلات، إضافة إلى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية التي بواسطتها يتم تحويل الأموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون إلى حساب المورد في الخارج.

معلومات مقدمة من طرف البنك وكالة المسيلة 904

5- وظيفة الصندوق: تعتبر أنشطة مصلحة لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة (البنك) والعميل، و يتكون من صندوقين ثانويين، الأول خاص بالعملة الوطنية والثاني خاص بالعملة الأجنبية ويضم كل من:

- فرع الشيك: يسيرها الشباكي الذي يقوم بعمليات الشيك، حيث يدفع للساحب بطلب من هذا الأخير وهذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب،
- فرع التمويل: يتم نقل مبلغ من حساب إلى آخر وهو تمويل مباشر.
- غرفة المقاصة: في حال تحويل غير مباشر، أي بنكان مختلفان يتم ذلك عن طريق البنك المركزي في حين أن الزبون يقضي خدمته وغرفة المقاصة المركزية تشرف على عدة غرف مماثلة في إقليم معين.

6- وظيفة الحسابات: تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الإدارية، أي النظام الإداري للوكالة المركزية و الوكالات الفرعية و الشؤون الحسابية، أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير و التجهيز.

7- وظيفة القروض: تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك، حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض و بعد الدراسة الكاملة و الشاملة و الدقيقة للمشروع تمنح القروض. بمختلف أنواعها وأشكالها و تؤخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة و المركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة.

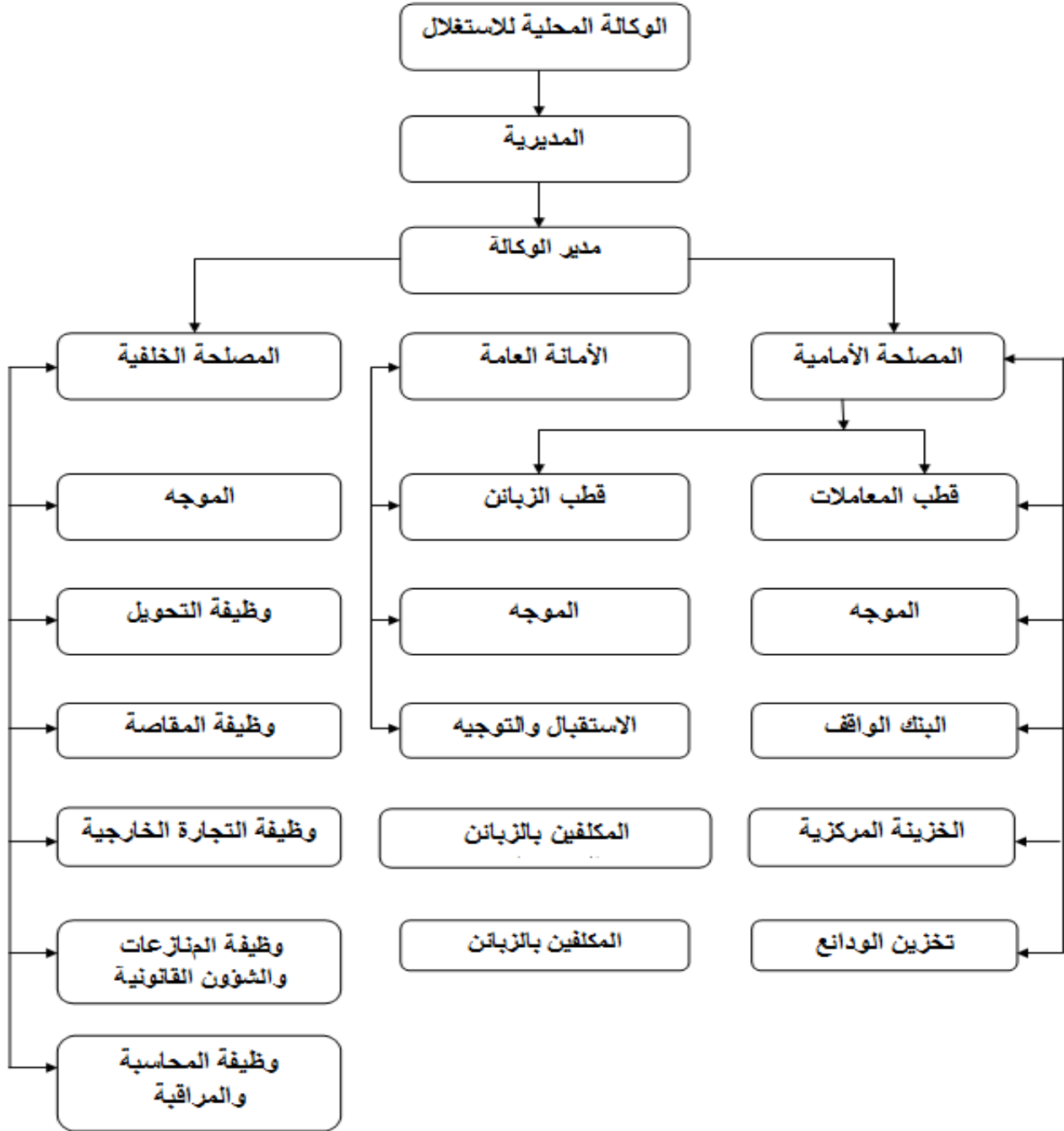
8- وظيفة الاستشارة القانونية و المنازعات: تخصص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك و هي المكلفة بالمنازعات القضائية، و هي تسيير من طرف خبير في المحاكم من أهم وظائفها:

- تمثيل البنك أمام الجهات القضائية و الإدارية و الأمنية.
- تقديم التوجيهات و الاستشارات القانونية لجميع الوكالات عند الطلب.
- الإشراف على غلق الحسابات.
- دراسة الملفات القانونية للأشخاص الطبيعية و المعنوية و تسيير حساباته.
- تصفية الشركات و توقيع و متابعة حجوز ما للدين لدى الغير أمام الجهات المختصة.
- توقيع جميع عقود الرهن الحيازي و الرهن العقاري باسم و لحساب البنك.
- متابعة القروض الصادرة و إيجاد الحلول المطمئنة لاسترجاعها بالطرق الودية أو القضائية.
- الإشراف على دراسة و قسمة التركات.
- تبليغ الإعذارات عن طريق المحضر القضائي.

9- وظيفة الاستغلال: تسمى أيضا بمصلحة التنفيذ و تقوم بتحويل النشاطات الفلاحية و التجارية (فتح حسابات و اکتتاب سندات و إيداع مبالغ مالية).

10- وظيفة المراقبة و الميزانية: هذه المصلحة يسيرها مختصون و المراقبة تكمن في مراقبة الملفات في البنك، و هي مسيرة من طرف المديرية العامة و هي غير مقيدة بوقت مراقبة الوكالة في القروض و الأجرور و الاعتمادات. و العمال أما الميزانية فتقوم بإعداد الأجرور للعمال و تقديم الميزانيات النهائية للوكالات المركزية و الوكالات الفرعية.

الشكل رقم (8): الهيكل التنظيمي لوكالة المسيلة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات مقدمة من طرف البنك وكالة المسيلة 904.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904-

اولا : وسائل الدفع الالكترونية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة 904

تعتمد وكالة المسيلة مجموعة من وسائل الدفع الحديثة تتمثل في :

1- بطاقة (CIB) :هي بطاقة سحب ودفع وطنية تعمل ما بين البنوك تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب عبر الشبايبك الأوتوماتيكية للوكالة GAB ، وهي موصولة مباشرة بالحساب الشخصي ، حيث يستطيع أي شخص عادي الحصول على البطاقة بعد التقدم بطلب على مستوى الوكالة ، وفيها نوعان الكلاسيكية والذهبية ،

2- صالحة لمدة سنتين وتجدد تلقائيا إذا لم يلغها البنك أو صاحب البطاقة .

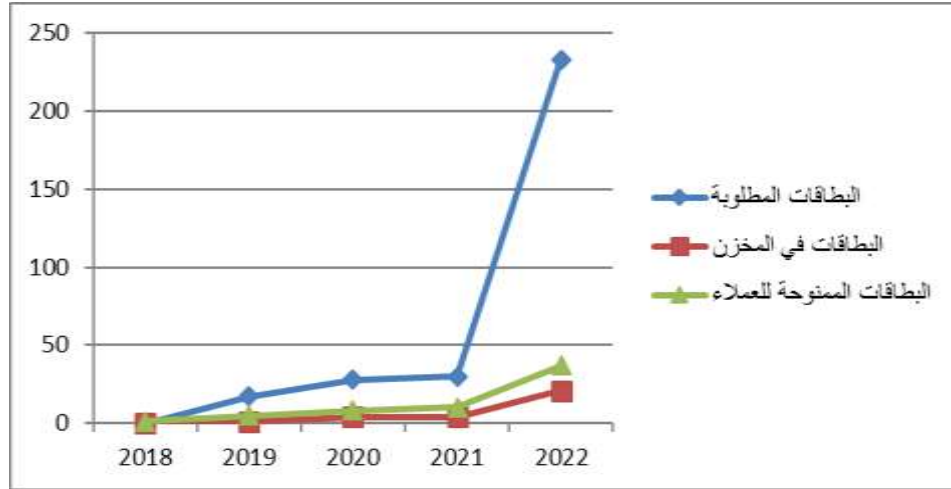
3- يمكن إظهار ذلك في الجدول الشكل التالي

الجدول رقم (5):عدد بطاقات CIB الكلاسيكية المتداولة في الوكالة من 2018 – 2022

السنة	البطاقات المطلوبة	البطاقات في المخزن	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات المنتهية
2018	0	0	1	0
2019	17	1	5	0
2020	28	4	8	0
2021	30	4	10	0
2022	233	21	37	1

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (9) : تغيرات بطاقة CIB الكلاسيكية في البنك وكالة المسيلة-904 من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه .

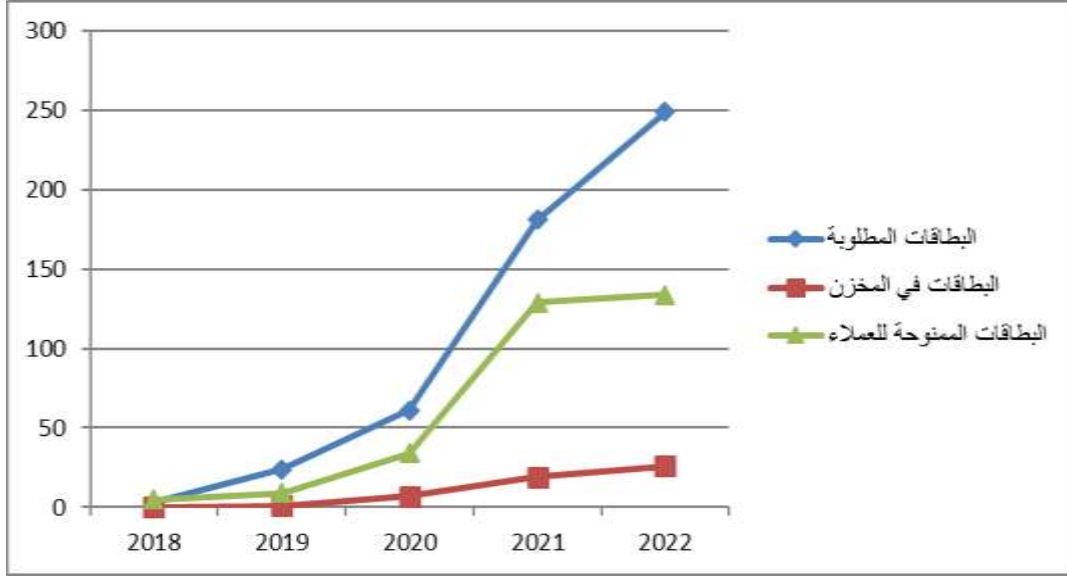
المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة CIB الكلاسيكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2022/2021/2020/2019/2018) ، حيث نلاحظ ان الطلب على البطاقة من سنة 2018 إلى سنة 2021 كان في ارتفاع ولكن بنسب ضئيلة ربما يرجع ذلك لجائحة كورونا في تلك الفترة او لعدم وعي الزبائن لمزاياها، أما في سنة 2022 فنلاحظ انه زاد الطلب على البطاقة بنسب مرتفعة حيث وصلت ل 233 طلب وذلك ربما لزوال الجائحة او لوعي العملاء ومعرفتهم لمزايا البطاقة ، أما بالنسبة للبطاقات الممنوحة فنلاحظ انه منخفض على طول السنوات الخمس وربما هذا راجع ربما لقلة اليد العاملة وعدم السرعة في تحضير البطاقة .

الجدول رقم (6): عدد بطاقات CIB الذهبية المتداولة في الوكالة من 2018 الى 2022

السنة	البطاقات المطلوبة	البطاقات في المخزن	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات المنتهية
2018	3	0	5	0
2019	24	1	9	0
2020	61	7	34	0
2021	181	19	129	0
2022	249	26	134	0

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (10): تغيرات بطاقة CIB الذهبية في البنك وكالة المسيلة-904- من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه .

المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة CIB الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2018/2019/2020/2021/2022) ، حيث نلاحظ ان الطلب على البطاقة في ارتفاع مستمر على طول السنوات الخمس وذلك ربما لوعي الزبون ومعرفته لمزايا البطاقة وأهميتها والخدمات التي توفرها ، ونلاحظ كذلك أن عدد البطاقات الممنوحة في ارتفاع مستمر ولكن لا تصل إلى حجم البطاقات المطلوبة وهذا راجع لبطئ انجاز البطاقات أو لضعف السياسة التوزيعية للبنك كما يجب.

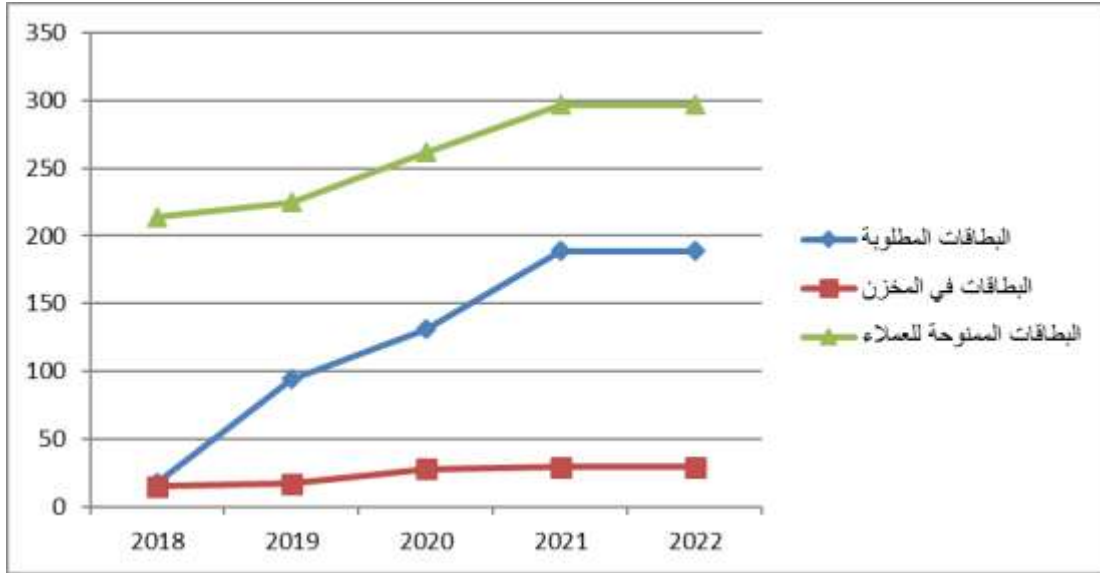
2- بطاقة (CBR) : هي بطاقة سحب وطنية صادرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تمكن حاملها من سحب الأموال على مستوى الشباك الأتوماتيكي البنكي GAB، ويمكن أيضا باستخدام هذه البطاقة الاطلاع على الرصيد وطلب دفتر الشيكات على مستوى أجهزة GAB الخاصة بالوكالة .

الجدول رقم (7): عدد بطاقات CBR المتداولة في الوكالة من 2018 – 2022

البطاقات المنتهية	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات في المخزن	البطاقات المطلوبة	السنة
207	214	15	18	2018
208	225	17	94	2019
209	262	28	131	2020
209	297	29	189	2021
209	297	29	189	2022

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (11) : تغيرات بطاقة CBR الكلاسيكية في البنك وكالة المسيلة-904 من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه .

المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة CBR الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2018/2019/2020/2021/2022) ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة في ارتفاع مستمر على مدار السنوات الخمس حيث وصل عدد البطاقات المطلوبة سنة 2022 الى 189 بطاقة وهو رقم ليس بالسيئ ، حيث لقت استحسانا من قبل الزبائن وذلك ربما للوظيفة التي صممت من اجلها البطاقة ، أما بالنسبة للبطاقات الممنوحة فكانت أعلى من نسب تزايد الطلب وهذا ربما راجع لانتهاء صلاحية بعض البطاقات فتم تجديدها إضافة إلى انجاز بعض البطاقات المطلوبة .

3- بطاقة TAWFIR : هي بطاقة سحب وطنية تمنح للأشخاص الذين يمتلكون حساب توفير في البنك ، تسمح للعملاء بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار عن طريق الموزعات الآلية DAB دون التنقل إلى وكالات البنك .

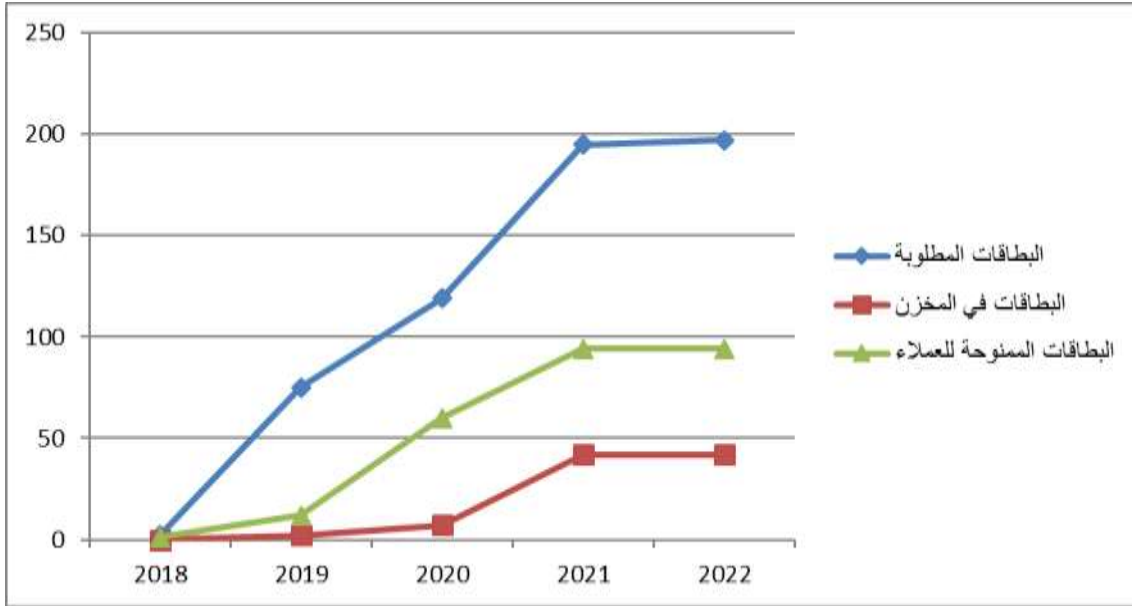
الجدول رقم (8): عدد بطاقات TAWFIR المتداولة في الوكالة من 2018 - 2022

السنة	البطاقات المطلوبة	البطاقات في المخزن	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات المنتهية
2018	2	0	1	0
2019	75	2	12	34
2020	119	7	60	34
2021	195	42	94	34
2022	197	42	94	34

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (12) : تغيرات بطاقة TAWFIR في البنك وكالة المسيلة-904- من 2018-

2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه .

المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة TAWFIR الذهبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2022/2021/2020/2019/2018) ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة في ارتفاع مستمر على طول السنوات الخمس حيث وصل سنة 2022 الى 197 بطاقة مطلوبة وهذا لوعي المواطنين لاهمية هذه البطاقة في تسهيل عمليات السحب والدفع خاصة ، ويتبين لنا كذلك ان البطاقات الممنوحة كذلك في ارتفاع مستمر لكنها لم تصل لنسبة الطلب على البطاقة فهي لم تتجاوز حاجز 100 بطاقة ممنوحة سنة 2022 رغم طلب 197 بطاقة وهذا ربما لعدم تمكن البنك من تطبيق سياسته التوزيعية كما يجب .

4- البطاقة البنكية الدولية MASTER CARD : تستعمل في شراء السلع والخدمات السياحية وكذلك تسهيل عمليات السحب من الموزعات الآلية (DAB) والشبابيك الآلية (GAB) خارج الوطن والتي تحمل شعار ماستر كارد ، وكذلك تسهيل عمليات تسديد المشتريات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الالكتروني (TPE) وتوفير ولوج دائم ومؤمن الى أموال الزبائن في الخارج على مدار الساعة حيث يؤمن بروتوكول الدفع الآمن (3D Secure) عمليات الدفع الالكتروني بفضل تقنية البطاقة البنكية الذكية (EMV) وهناك نوعان من هذه البطاقة وهما :

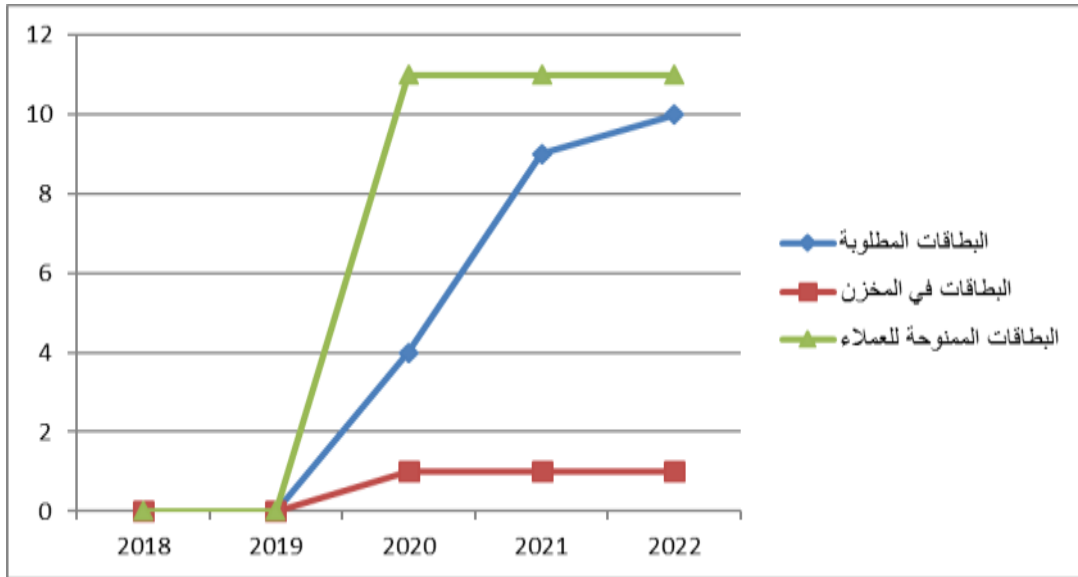
الجدول رقم (9): عدد بطاقات MASTERCARD TITANIUM المتداولة في الوكالة من 2018- 2022

السنة	البطاقات المطلوبة	البطاقات في المخزن	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات المنتهية
2018	0	0	0	0
2019	0	0	0	0
2020	4	1	11	0
2021	9	1	11	0
2022	10	1	11	0

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (13) : تغيرات بطاقة MASTERCARD TITANIUM في البنك وكالة المسيلة-904-

من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه .

المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة MASTERCARD TITANIUM في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2018/2019/2020/2021/2022) ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة خلال سنتي 2018 و2019 معدوم تماما ، ثم بدأت في الارتفاع خلال سنوات 2020/2021/2022 ولكن الطلب عليها يكاد يكون معدوم لأنه لم يرتقي لمستوى التطلعات وهذا راجع ربما لعدم إحاطة المواطنين بمزايا البطاقة لانها بطاقة جديدة ، اما بالنسبة للبطاقات الممنوحة فهي الأخرى كانت معدومة في سنتي 2018/2019 لعدم وجود طلب على البطاقة ، وبعدها ارتفعت تماشيا مع حجم الطلبات .

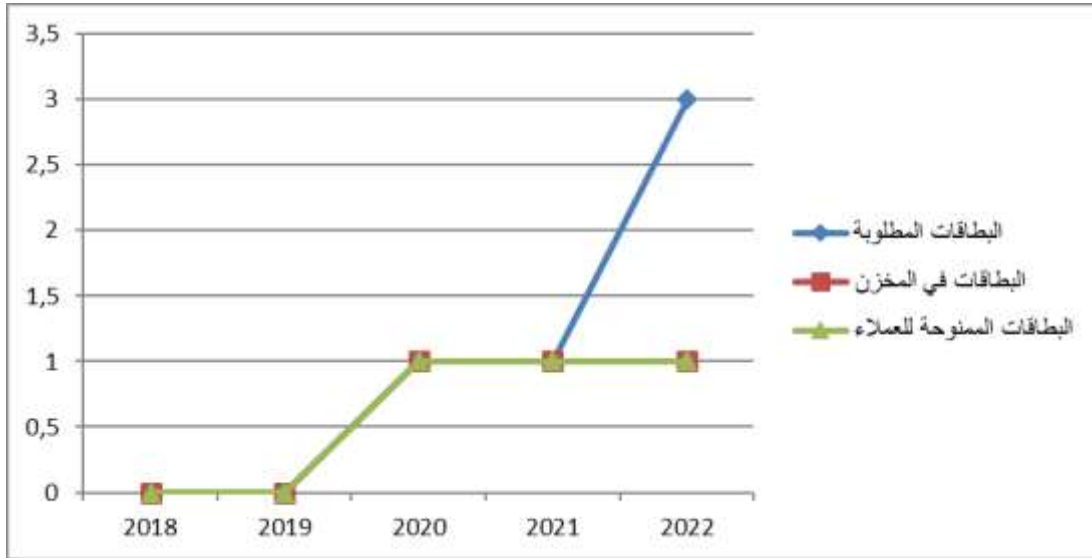
الجدول رقم (10): عدد بطاقات MASTERCARD CLASSIQUE المتداولة في الوكالة من 2018-2022

السنة	البطاقات المطلوبة	البطاقات في المخزن	البطاقات الممنوحة للعملاء	البطاقات المنتهية
2018	0	0	0	0
2019	0	0	0	0
2020	1	1	1	0
2021	1	1	1	0
2022	3	1	1	0

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معلومات من طرف البنك وكالة المسيلة 904

الشكل رقم (18) : تغيرات بطاقة MASTERCARD CLASSIQUE في البنك وكالة المسيلة -904-

من 2018-2022



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الجدول أعلاه.

المنحنى البياني أعلاه يوضح لنا تغيرات بطاقة MASTERCARD CLASSIQUE في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المسيلة 904 خلال السنوات (2022/2021/2020/2019/2018) ، حيث نلاحظ أن الطلب على البطاقة ضئيل جدا وشبه معدوم تماما حيث في سنة 2022 كانت هناك ثلاث طلبات أما البطاقات الممنوحة فكانت بطاقة فقط ، لهذا يمكننا القول ان البطاقة لم تلقى استحسانا من قبل الزبائن .

ثانيا : خدمات الصراف الآلي :

- الشباك الآلي للأوراق GAB : شباك تلقائي للبنك ، وهو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل دون تدخل موظفي البنك 24 سا / 24 سا .

- الموزع الآلي للأوراق DAB : هو آلة أوتوماتيكية يعمل على مدار 24 سا / 24 سا الذي يقدم الخدمة الأكثر ضرورة للزبون .

ولقد تطرقنا لهما سابقا بشكل أوسع كما تطرقنا كذلك لخصائصهما.

الجدول رقم (11): خدمات الشباك الآلي للأوراق GAB والموزع الآلي للأوراق DAB

الخدمات التي يقدمها	الصراف الآلي
يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال . - معرفة الرصيد . - القيام بالتحويلات . - طلب دفتر الشيكات .	الشباك الآلي للأوراق GAB
يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الأموال .	الموزع الآلي للأوراق DAB

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل نجد أن الجهاز المصرفي هو عمود الاقتصاد فالنهوض بهذا الأخير يستعدي تطوير وتكييف الجهاز المصرفي مع كل التغيرات والمستجدات الحاصلة في العالم حيث أصبح العصر الذي نعيشه عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يتميز بالسرعة الفائقة في تلبية حاجيات الأفراد من سلع وخدمات ، والجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى تحديث نظام مدفوعاتها وتطويره وذلك بقيامها بعدة إصلاحات في الجهاز المصرفي وإدخال ثقافة الدفع بالوسائل الالكترونية في مجتمعها ، ولكنها تبقى بعيدة كل البعد عن تبني الأسلوب الجديد في النظام البنكي بالمستوى المطلوب ، بالرغم من مزاياه المتعددة فمعظم البنوك الجزائرية لا تزال تتعامل بنظم الدفع التقليدية وتنتهج مفاهيم تسويقية كلاسيكية ، وان وجدت خدمات الكترونية فيكون التعامل بها بنسب ضئيلة .



الخاتمة

الخاتمة

أدت التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي ، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالصيرفة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية وإتاحة مختلف الأدوات، التقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، الصيرفة عبر الأنترنت ، والصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة وفي أي وقت ومكان ، مما يساعد ذلك في ربح الوقت ، وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح.

فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي عامل مهم لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية، فالمصارف التي لا تتوفر فيها التكنولوجيا المصرفية الحديثة ستعرض للفشل خاصة في ظل اشتداد حدة المنافسة المحلية والدولية.

وفي ظل هذه التطورات وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع حساس وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات وكان لازما عليها هي كذلك بتطوير نظامها المصرفي وذلك بتحسين خدماتها المصرفية الإلكترونية والذي كان موضوع بحثنا ، هذا الأخير وبعد تطرقنا له من الجانبين النظري والتطبيقي اتضح لنا كيف اثرت انظمة الدفع الإلكترونية على تسهيل العمليات التي يقوم بها الزبائن من جهة وسرعة في تنفيذ المعاملات والتحويلات بالنسبة للبنك من جهة اخرى .

أولاً: نتائج الدراسة :

1. يمكننا حصر أهم النتائج التي توصلنا إليها من هذه الدراسة في النقاط التالية :
عصرنة الخدمة المصرفية ضرورة حتمية لا بد منها لأجل منظومة مصرفية تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة وكسب السمعة الجيدة لجذب الزبائن وتحقيق أكبر تنافسية .
2. لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات ، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات .
3. رغم التطور في وسائل الدفع الإلكترونية إلا ان العميل لا يزال يبتعد عنها وهذا بسبب نقص الثقة .
4. نجاح وسائل الدفع الإلكترونية مرتبط بثقافة الجمهور والتقنيات العصرية التي تتبناها البنوك التجارية من اجل سير الانظمة الإلكترونية .

الخاتمة

5. عدم إعطاء أهمية للملاحظات وتوصيات واقتراحات الزبائن البالغة الأهمية وهذا ما يؤثر سلبا على علاقة العميل بالبنك .
6. بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف الجزائر للرقى بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا بتبني كل ما تعلق بالصيرفة الالكترونية إلا أنها لا تزال غير مواكبة لهذا التطور الحاصل في مجالها ولم تصل بعد لمستوى يسمح لها بمنافسة البنوك الكبرى في مجال التكنولوجيا المصرفية .

ثانيا: الاقتراحات:

1. انطلاقا من النتائج المتوصل إليها ومن خلال موضوع الدراسة ارتأينا إلى تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات المتمثلة في :
 1. تأهيل البنوك ماديا، بشريا، تقنيا والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة فيما يخص الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة والاستفادة منها .
 2. تشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية ، والقيام بحملات تحفيزية من اجل الاقبال والتعامل بالبطاقات الالكترونية .
 3. تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا من خلال تقديم تشجيعات من طرف المصارف لهدف المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد .
 4. الرفع من كفاءة العاملين باعطاء الاولوية لخريجي الجامعات والمعاهد واصحاب التخصص.
 5. العمل على ايجاد آليات ووسائل جديدة وتنوع الخدمات المصرفية الحديثة لغرض المحافظة على العملاء واستقطاب عملاء جدد.
 6. على البنك ايجاد سبل لتخفيض المخاطر الناتجة عن العمل المصرفي الالكتروني .
 7. إعطاء أهمية للملاحظات وتوصيات واقتراحات الزبائن البالغة الأهمية .

ثالثا: آفاق الدراسة :

- إن الدراسة التي قمنا بها قد تفتح المجال للعديد من المواضيع التي يجب ان تعالج مستقبلا لتساهم في استكمال بناء موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية ، ونذكر على سبيل المثال :
1. اثرا استخدام الصيرفة الالكترونية على تنافسية البنوك .

الخاتمة

2. تأثير ثقافة المجتمع الجزائري على الخدمات المصرفية الالكترونية .
3. دراسة مقارنة بين المصارف الأجنبية الرائدة والمصارف الجزائرية من اجل رصد الاختلاف في مستوى الجودة .
4. آليات مواجهة التحديات والمخاطر التي تعيق انتشار وسائل الدفع الحديثة في الجزائر.



الملتقيات

- *رحيم حسين و هواري معراج: الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخله في الملتقى الوطني للمنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004 ، ص 315-322
- *بلعزوز بن علي، كتوش عاشور ، "دراسة لتقييم انعكاس الاصلاحات الاقتصادية على السياسات النقدية"، مداخله ضمن الملتقى الدولي حول السيايات الاقتصادية في الجزائر ، الواقع والافاق ، جامعة تلمسان ، يومي 29/30 اكتوبر 2004 ، ص 8.
- *احمد طرطار، سارة حليمي ، جودة الخدمات المصرفية كالية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخله في الملتقى الدولي 2010 ، جامعة قسنطينة، 12

الكتب

- *صباح محمد أبوتاية، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 70
- *تيسير العجارمة، التسويق المصرفي ، دار حامد ، الاردن ، طبعة الاولى ، 2005 ، ص 32
- *حسين محمد سمحان كتاب اسس العمليات المصرفية الاسلامية ، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2013 ، ص 42.
- *حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009 . ص33.
- *عبد الجليل مقدم ، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكترونية وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية ، 2018 ،
- *احمد جميل ، كهينة رشام ، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد الاول ، سبتمبر 2010 ، ص 123
- *أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 45-

*الشمري ناظم، العبد اللات عبد الفتاح، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص 34

*محمود حسين الوادي كاظم جاسم العيساوي ، الاقتصاد الكلي ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، 2007، ص 202

*عبد الهادي عبد القادر سويقي، النقود والبنوك مع دراسة تطبيقية خاصة بمصر، مطابع دار الدجوى، القاهرة، مصر، 1998 ، ص 159

*الطاهر لطرش، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2000 ، ص 196 – ص 198.

*رأفت رضوان ،عالم التجارة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية ، مصر ، 1999 ، ص 10

*رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية"، دار التواصل العربي، عمان- الأردن، 2008 ، ص 65

*زكي خليل المساعد ،تسويق الخدمات وتطبيقاته ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، الطبعة الاولى ، 2003 ، ص 300

*زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، 2006 ، ص 40

*علي محمد أبو العز، التجارة الالكترونية في الفقه الإسلامي ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، 2008

*عمر وخير الدين، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات، دار النشر مكتبة عين الشمس، مصر، 1997 ، ص 256

أطروحات الدكتوراه

*فاطمة بلحاج ، "العولمة الاقتصادية واثارها على النظام البنكي الجزائري"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد دولي ، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران ، 2010/2011 ، ص 61 – ص 162¹

*مسعودي راوية، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014/2013، ص 51

*صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن 2016، ص 22

*ظاهر لطفي، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي - تبسة، 2016/2015، ص 64

*بن احمد لخضر، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011/3، 2012، ص 20

*زهير زواش، دور نظم الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية "دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي، ام البواقي، 2011/2010، ص 159.

*مسعودي راوية، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة العمليات التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014/2013، ص 86

*زيدان محمد، دور التسويق المصرفي في القطاع المصرفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 67

*جليد نور الدين، " تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع: نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص 59

*جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 27 - ص 28.

*بركان امينة ،الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل اداء الجهاز المصرفي – حالة الجزائر- ، رسالة دكتوراه ، قسم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2013/2014 ، ص 118

*بونفلة غلام ،موالكية عيدة ، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر – دراسة حالة البنوك الجزائرية- ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص المقاولاتية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 ، قلمة ، 2021/2020 ، ص 72.

*العربي حسية ، جودة الخدمات المصرفية فالجزائر من وجهة نظر الزبون ، رسالة ماجستير ، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016/2015 ، ص 3

المجلات والدوريات

*مريم بن شريف، الأعمال المصرفية الالكترونية الرهانات والتحديات – إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية-، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2 ، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، جانفي 2010 ، ص 158 – ص 159

*سمية عبابسة، "وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري" ، مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي ، العدد السادس، 2016 ، من 2015/11/24 الى 2016/07/22 ، ص 344

*العياطي جهيدة، محمد بنعزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية : تحليل إحصائي حديث لواقع وأفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، عدد 02 ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2016 ، ص 2

*الويزة أوصغير، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، العدد 2، جامعة برج بوعريج، الجزائر، سبتمبر، 2018 ، ص 370

مطبوعات جامعية

*ابح شيلق ، مطبوعة لطلبة الماستر في اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ريان عاشور ، الجلفة ، 2020/2019 ، ص 8.

*سماح شعبور ، مصباح مرابطي ، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر- واقع وتحديات - ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي ، جامعة تبسة ، 2016/2015 ، ص 18

*سميرة بريح ، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة الوادي، 2015/2014 ، ص 49

*سعيد محمد سعيد البردويل ، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة اعمال جامعة الازهر ، غزة ، 2015 ، ص 10

*سمية عمران عبد الكريم، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، اكااديمية السادات، مصر، 2003، ص 63

*عبد الرحيم ليلي، " دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقييمية "، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العموم الاقتصادية، بدون تخصص، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، ص 79 ص 80

*عبد الفتاح دقاشي ، دوة محمد يزيد ، حمزه خلف ، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية دراسة حالة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - وكالة الوادي ، مذكرة ماستر اكاديمي ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي ، 2018/2017 ، ص 13 - ص 14

*عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، ، عدد 3 ، بدون سنة النشر، ص 253.

*عمران علي أبو خريص، مصطفى أحمد شكشك، "التسويق الالكتروني وأثاره على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن"، مجلة الجامعة الاسمية ، 2015/08/08 ، ص 159

*ليث محمود احمد الحاج ،نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الاردنية ، مذكرة ماجستير في قسم ادارة الاعمال ،كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، حزيران 2012 ، ص 14

*محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2010 ، ص 42

*مقدم عبد الجليل ، واقع ورهانات تطبيق انظمة الدفع الالكتروني واثرها على اداء البنوك التجارية الجزائرية ، مجلة الاقتصاد والتجارة ، العدد الثاني ، جامعة الطاهري محمد بشار، الجزائر، 2018 ن ص 179.

* ناشف فاطمة،وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية،مذكرة لنيل شهادة الماستر، اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة مستغانم ، 2018/2017 ، ص 61

Global journal of Economics and business

*بنك الإسكندرية ،النشرة الاقتصادية ،المجلد الخامس والثلاثون ،الإسكندرية، مصر 2003 ، ص 34