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

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

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمـــي

إعداد الطلبة:

- بن عيسى أسماء
- شاهي تالمة إكرام

تحت عنوان:

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

ــ دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة ــ

لجنة المناقشة:

أ.د. جاب الله مصطفى	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**رئيســا**
د. زواق الحـــــواس	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**مشرفا و مقررا**
د. بلخضـــر الســـعيد	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**مناقشا**

السنة الجامعية : 2022/2021

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

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

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمـــي

إعداد الطلبة:
- بن عيسى أسماء
- شاهي تالمة إكرام

تحت عنوان:

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية
ــ دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بالمسيلةـ

لجنة المناقشة:

أ.د. جاب الله مصطفى	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**رئيســا**
د. زواق الحواس	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**مشرفا و مقررا**
د. بلخضـــر الســـعيد	**جامعة محمد بوضياف المسيلة**	**مناقشا**

السنة الجامعية : 2022/2021

التشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ونشكره ونثني عليه الثناء كله سبحانه وتعالى على ما أعطاه لنا من قدرة وصحة لإتمام هذا العمل، والذي من خلاله نترجم معاني الاحترام والتقدير لكل من ساهم ولو بكلمة في إنجازه، ونسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم .

نتقدم بالشكر الجزيل، الحامل لكل معاني الامتنان والاحترام والعرفان بالجميل للأستاذ المشرف "زواق الحواس" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة التي كانت لنا خير معين في دراستنا ، كما نشكره على جديته في العمل ونتمنى له التوفيق .

ونتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة .

كما لا ننسى أن نخص بالشكر السادة:

مزعاش عادل مدير الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة .

أوكيل عيسى المكلف بالزبائن للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة .

ميمون عبد الحميد رئيس مصلحة الصندوق للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

وعلى آله وصحبه أجمعين

الحمد لله الذي وفقني لهذا والذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الشخص الذي دعمني لإتمامه بشكل متواصل

والدي العزيز جمال عبد الناصر حفظه الله لي

إلى إخواني الأعزاء أحمد وحمزة وهشام ورمزي

إلى أختي العزيزة ربيحة حفظهم الله لي

إلى كل عائلتي وأقاربي

إلى أعز صديقاتي

إلى أستاذي الفاضل زواق الحواس

وإلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد ولو بكلمة واحدة

أخيرا أسأل الله أن يوفقني فيما أنا مقبلة عليه

بن عيسى أسماء

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد :

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى .

أهدي ثمرة جهدي . . . .

إلى سندي المتين وأنيسي المعين إلى أحب رجل على قلبي . . . . أبي حفظه الله لنا

إلى من تقف الكلمات عاجزة عن شكرها . . . . قلب الحنان

أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها

إلى سندي ورفيق دربي . . . . زوجي

إلى رمز البراءة وينبوع السعادة . . . . فلذة كبدي . . . . سيليا

إلى أخواتي وأخي

إلى كل الأهل والأصدقاء

شاهي تالمة إكرام

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: Sciences Economiques

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة)*: بن خديس أسماء المولود(ة) بتاريخ: 18/02/2000 ب: المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 207537678 الصادرة بتاريخ: 06/03/2022 عن: بلدية المسيلة المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي خلال السنة الجامعية: 2021/2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان**: واقع الحوكمة المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بالمسيلة -

.....

.....

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/11

التوقيع و البصمة

.....

*يحرر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد .
**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: Sciences économiques

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة)*: شاهي وئام إكرام المولود(ة) بتاريخ: 1998/03/01 ب: المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أو ر.س.) رقم: 206776385 الصادرة بتاريخ: 2021/06/07 عن: بلدية المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي خلال السنة الجامعية: 2021-2022

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان**: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة البنك الفرعي الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة

.....

.....

أصرح بشرفي أني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/11

التوقيع و البصمة

.....

*يحرر كل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد .

**يدرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الفهارس

1.فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
شكر وعرفان.	
الإهداء.	
فهرس المحتويات.	**III- I**
فهرس الجداول.	**IV**
فهرس الأشكال.	**IV**
قائمة الملاحق.	**IV**
مقدمة عامة.	أ-ز
الفصل الأول: التعريف البنوك التجارية والخدمات المصرفية الالكترونية.	
تمهيد.	**2**
المبحث الأول:عموميات حول البنوك التجارية.	**3**
المطلب الأول:نشأة البنوك التجارية ومفهومها.	**3**
الفرع الأول:نشأة البنوك التجارية.	**4-3**
الفرع الثاني:مفهوم البنوك التجارية.	**5-4**
المطلب الثاني: خصائص البنوك التجارية وأهميتها.	**5**
الفرع الأول:خصائص البنوك التجارية.	**5**
الفرع الثاني:أهمية البنوك التجارية.	**6**
المطلب الثالث:وظائف البنوك التجارية وأهدافها.	**6**
الفرع الأول:وظائف البنوك التجارية.	**9-6**
الفرع الثاني:أهداف البنوك التجارية.	**10**
المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.	**11**
المطلب الأول:نشأة وتطور الخدمات الصرفية الالكترونية وتعريفها وخصائصها.	**11**
الفرع الأول:نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية.	**13-11**
الفرع الثاني:تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية.	**14-13**

الفرع الثالث: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية.	**15-14**
المطلب الثاني:أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية وأهميتها.	**15**
الفرع الأول:أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية.	**20-15**
الفرع الثاني:أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية.	**21-20**
المطلب الثالث:قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات نجاحها ومزاياها ومخاطرها.	**21**
الفرع الأول:قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية.	**24-21**
الفرع الثاني:متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية.	**26-24**
الفرع الثالث:مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية وعيوبها.	**27-26**
خلاصة الفصل.	**28**
الفصل الثاني: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري بالمسيلة.	
تمهيد.	**30**
المبحث الأول: مدخل عام للخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية.	**31**
المطلب الأول:الهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر.	**31**
الفرع الأول: شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك (SATIM).	**32-31**
الفرع الثاني:تجمع النقد الآلي (GIE monétique).	**33-32**
المطلب الثاني:الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية.	**33**
الفرع الأول:الموقع الالكتروني وآلات الصرف الآلي (DAB/GAB).	**34-33**
الفرع الثاني: نقاط البيع الالكترونية TPE والبطاقات البنكية.	**35-34**
الفرع الثالث: بنوك الانترنت E.Banking والخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال (SMS).	**35**
المبحث الثاني: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري بالمسيلة.	**36**
المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.	**36**
الفرع الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.	**36**
الفرع الثاني: تطور بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.	**37-36**
المطلب الثاني: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة وهيكلها التنظيمي	**37**

ومصالح الموجودة به.	
الفرع الأول: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.	**37**
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة والمصالح الموجودة به.	**42–37**
المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.	**43**
المطلب الأول: البطاقات البنكية المتعامل بها في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.	**43**
الفرع الأول: البطاقات المحلية CIB.	**50–43**
الفرع الثاني: بطاقات الدولية.	**56–51**
المطلب الثاني: نظام SWIFT والخدمات المقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.	**56**
الفرع الأول: نظام SWIFT.	**56**
الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.	**68–56**
خلاصة الفصل.	**69**
الخاتمة العامة.	**73–71**
قائمة المراجع.	**79–75**
الملاحق.	
ملخص.	

2. فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور عدد البطاقات المستعملة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA المسيلة في الفترة 2015-2021.	55
02	تطور عدد أجهزة الدفع الالكترونية TPEالمعتمدة لدى الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة.	67

3.فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة	38
02	تطور عدد البطاقات المستعملة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA المسيلة في الفترة 2015-2021.	55
03	تطور عدد أجهزة الدفع الالكترونية TPE المعتمدة لدى الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة في الفترة 2015-2021.	67

4.قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان
01	أنواع البطاقات البنكية المعتمدة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.
02	عقد بطاقة الدفع بين البنوك CIB.
03	الترويج لخدمة البطاقات البينبنكيةCIB للتجار.
04	عقود البطاقة البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE.
05	مطوية إرشادات لخدمات بطاقات CPA/CIB.
06	عقد متعلق بخدمات التحويلات الأحادية والمتعددة عن طريق الخدمات البنكية الالكترونيةE.Banking.
07	عقد متعلق بالخدمة البنكية عبر الهاتف النقال "MOBILE CPA".
08	كتيب إرشادات الخدمة البنكية الدفع عن طريق الانترنت (الدفع الالكتروني E.paiement).
09	عقد عضوية التاجر لنظام الدفع (TPE) بالبطاقة البنكية CIB.
10	استمارة طلب خدمة البنكية عبر SMS CPA CARDS.

المقدمة

عرف العالم في الآونة الأخيرة تطورات هائلة تجلت في ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمثلت أبرز هذه التطورات في شبكة الانترنت، مما أحدث تغيرات كثيرة مست جميع القطاعات لاسيما القطاع المصرفي الذي يعتبر المحرك الرئيسي للنظام الاقتصادي لأي دولة.

تعد البنوك التجارية من أكثر مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأن كل معاملاتها المصرفية مرتبطة بهذه التطورات، حيث تحولت من بنوك تجارية تقليدية إلى بنوك تجارية الكترونية، فأصبحت تقدم خدمات مصرفية أكثر تطورا من أجل تلبية احتياجات العملاء بشكل كامل وبأقل تكلفة وجهد ووقت ممكن.لذا عمدت هذه البنوك إلى توفير خدمات مصرفية الكترونية متمثلة في خدمات جهاز الصراف الآلي، خدمات أجهزة الدفع، وخدمات الدفع عن طريق الانترنت وغيرها من الخدمات. ولتسهيل مهام هذه الخدمات أوجدت بطاقات بنكية تختلف من دولة إلى دولة أخرى.

والبنوك التجارية في الجزائر كغيرها من بنوك الدول الأخرى تحاول جاهدة مواكبة هذه التطورات التي حصلت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في ظل انتهاج الجزائر العديد من الإصلاحات المصرفية لتحديث نظامها المصرفي قصد تطوير نشاطها الاقتصادي من جهة، وعصرنة خدماتها المصرفية وتبني وسائل دفع الكترونية تلبي احتياجات المواطنين الجزائريين من جهة أخرى.

أولا: إشكالية الدراسة.

من خلال ما سبق ذكره تبرز إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي: " ما واقع الخدمات المصرفية الالكترونية لدى البنوك التجارية الجزائرية استنادا إلى تجربة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة؟ ".

وقصد تبسيط معالجة هذه الإشكالية يمكن تفريعها إلى مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم البنوك التجارية؟ وما هي وظائفها؟؛
- ما مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية؟ وفيما تتمثل أنواعها؟؛
- ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية؟؛
- ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية المتعامل بها في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة؟.

ثانيا:فرضيات الدراسة.

على ضوء ما تم طرحه في التساؤلات الفرعية، ولمعالجة إشكالية الدراسة، سنقوم بصياغة الفرضيات على النحو التالي:

- يساهم التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية والتي بدورها تكون مرتبطة بمدى تطور الهيئة المقدمة لها والمتمثلة في البنوك التجارية؛
- تمنح الخدمات المصرفية الالكترونية فرصا أمام البنوك التجارية لتوسيع نشاطاتها المصرفية؛
- عملت البنوك التجارية الجزائرية على مواكبة التطورات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك لتحسين أداءها؛
- تعرف الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة تطورا مستمرا؛

ثالثا: أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، يمكن إيجازها على النحو التالي:

- التعريف بمفهوم البنوك التجارية والخدمات المصرفية الالكترونية بمختلف أبعادها؛
- التعرف على دور الذي تؤديه الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية؛
- تبيان مدى أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية؛
- إبراز واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية بالجزائر استنادا إلى حالة وكالة القرض الشعبي الجزائري بالمسيلة؛

رابعا: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية هذه الدراسة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية للبنوك التجارية، فقد جاءت الخدمات المصرفية الالكترونية نتيجة للتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم، والتي أدت دورا أساسيا في تحسين أداء البنوك التجارية، ما جعل هذه الأخيرة تسعى جاهدة لتوفير خدمات مصرفية جديدة وتطويرها من أجل تلبية مختلف احتياجات العملاء، وأيضا لتشجيع الجهاز المصرفي الجزائري لإدماج هذه التطورات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع.

يمكن إيجاز الأسباب التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع، في ما يلي:

- الرغبة في التعرف على واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؛
- ندرة الدراسات التي تناولت هذه الدراسة؛
- نشر الوعي بأهمية استغلال الخدمات المصرفية الالكترونية لتلبية احتياجات المواطنين في الجزائر؛

سادسا: حدود الدراسة.

تتمثل حدود هذه الدراسة في:

1. **الحدود الزمنية:** امتدت دراسة هذا الموضوع في الجانب النظري منذ ظهور أول بوادر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية، أما في جانب التطبيقي فقد اعتمدنا على إحصائيات تغطي الفترة الممتدة من 2015 إلى 2021 .
2. **الحدود المكانية:** شملت دراسة هذا الموضوع في جانب النظري على الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية بصفة عامة، أما في جانب التطبيقي فقد تم دراسة حالة الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

سابعا: الدراسات السابقة.

من الدراسات السابقة التي تناولت جوانب من موضوع هذه الدراسة، نذكر منها:

1. **دراسة اعمر بن موسى، بالخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر (دراسة ميدانية)، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر، 2019-2020.**

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: " فيما تتمثل المتطلبات الضرورية لتطوير ونجاح الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر في ظل التحديات الراهنة؟ ".

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر، وذلك من خلال الوقوف على مختلف التحديات والعقبات التي تحول دون تطورها، وصولا لمعرفة أهم المتطلبات الضرورية لتطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر العاملين فيها، وتحديد آفاق نجاحها. ونظرا لطبيعة هذه الدراسة استعان

الباحث بأسلوب الدراسة الاستقصائية، من خلال توزيع 126 استمارة استبيان على مجتمع الدراسة المؤلف من البنوك العاملة بولاية غرداية والبالغ عددها 09 بنوك.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- التأخر في تنبي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما سمح هذا بتسجيل التأخر في الولوج إلى الاقتصاد الرقمي، ومن ثم انعكس وبشكل واضح على التأخر في اعتماد الصيرفة الالكترونية بالجزائر؛
- أن الغالبية العظمى من البنوك الجزائرية ليست لديها مواقع تبادلية، ذلك أن مواقعها إما معلوماتية أو اتصالية، وأن الأمر لا يزيد حتى الآن على استخدام مواقعها الالكترونية كوسيلة للترويج؛
- تعتبر الفروع البنكية قناة مهمة جدا لتوزيع الخدمات المصرفية في الجزائر، وبدرجة أقل بالنسبة للموزعات الآلية للأوراق النقدية والتحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع؛
- على الرغم من أن القنوات الالكترونية تمثل أهمية قصوى في إستراتيجية منافذ توزيع الخدمات المصرفية الحديثة في البنوك الأجنبية، إلا أن هناك ضعفا في كيفية الاستفادة من مزاياها في البنوك الجزائرية؛

2. **دراسة كريمة جلام، دور التسويق في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر، رسالة الماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم–، الجزائر، 2013–2014.**

عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: " ما دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل؟ ".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق رضا العميل، إضافة إلى التعرف على مدى إدراك العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة إليهم وإلى درجة الأهمية التي تبديها البنوك التجارية لهذا النوع من التسوق. تم إسقاط هذه الدراسة على مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية البالغة عددها 42 مؤسسة بنكية، حيث تم تصميم استبيانتين، وجهت الأولى للعملاء المصرفيين والبالغ عددها 92 استبيان، فيما وجهت الثانية إلى الطاقم الإداري للبنك والبالغ عددها 94 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج نذكرها منها:

- هناك علاقة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ورضا العملاء؛
- أكثر قناة توزيع الكترونية يستعملها العملاء هي آلات الصرف الذاتي بنسبة بلغت80 % ، تليها بنوك الانترنت ثم البنوك الهاتفية؛

- وضحت الدراسة أن العميل الجزائري هو عميل غير مدرك تماما لأهمية استخدام التكنولوجيا المصرفية ولا لمزاياها العديدة ومازالت خطواته بطيئة بعض الشيء نحو استخدام الصيرفة الالكترونية؛

3. دراسة بلال راحو، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة تطبيقية لأراء عينة من الزبائن والإداريين العاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة)، رسالة ماجستير، جامعة الدكتور يحي فراس بالمدية، الجزائر، 2014-2015.

عالج دراسته بطرح الإشكالية التالية: " ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟ ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المختلفة، كما هدفت أيضا إلى الوقوف على مدى تطبيق المصارف محل الدراسة للخدمات المصرفية الالكترونية، وتمت هذه الدراسة من خلال توزيع استبيانتين، أحداهما موجهة للإداريين والأخرى للزبائن، حيث تكونت عينة الدراسة من 79 فرد من الإداريين، و223 فرد من الزبائن.

وتمثل أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج في:

- تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجة عالية من المنفعة المكانية والزمنية، لما توفره للزبون من ربح للوقت والجهد، كما أنها تساعد في تقليل تكاليف الاستفادة من الخدمات المصرفية؛
- تحاول المصارف العاملة في الجزائر سواء منها العمومية أو الخاصة مواكبة التطورات الهائلة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية، من خلال تقديم بعض الخدمات المصرفية الالكترونية المتطورة، إلا أنها مازلت بطيئة وغير متنوعة، ولم تصل لحد الآن إلى المستوى المطلوب لمنافسة المصارف الرائدة في هذا المجال؛
- لا تزال المصارف التجارية في الجزائر متأخرة كعادتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصفة عامة وتبني حلول الخدمات المصرفية الالكترونية بصفة خاصة، وذلك بسبب ضعف البنى التحتية، ما يؤدي إلى صعوبة انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل أسرع؛
- أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى ظهور وسائل الدفع الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري، خاصة في المصارف الخاصة، كالبطاقات الدفع الالكترونية العالمية (VISA,MASTER CARS).

4. دراسة السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (E.Banking) وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي)، الجزائر، 2010-2011.

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: " ما هي تحديات وفرص نجاح الصيرفة الالكترونية في الصناعة المصرفية؟، وكيف هي وضعية خدمات الصيرفة الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري؟ وماهي آفاق تطورها؟.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه عمليات الصيرفة الالكترونية، أشكالها ومقوماتها، وواقع التحديات والفرص المتاحة أمام بنوك الانترنت. وكذا أنماط المخاطر التي قد تعترضها، كما تعرفت الدراسة على وضعية وسائل الدفع وآفاق تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها:

- أن عمليات الصيرفة الالكترونية وسيلة سهلة وجديدة من وسائل المعاملات المصرفية فيما بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي؛
- نشر الوعي في المجال المالي والقانوني ببذل المزيد من الجهود في سبيل تفعيل مشروعي الصيرفة الالكترونية والدفع الالكتروني؛
- لا تزال البنية التقنية التحتية لأعمال الصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة، وتحتاج إلى بناء شبكة انترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن أداء خدمة الزبائن على أحسن وجه؛
- تبني الصيرفة الالكترونية سوف يسهم في تطوير وتحديث الصيرفة بالجزائر، وفي بناء الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع المعلومات، وتطوير مختلف القطاعات خاصة قطاع الخدمات؛
- فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية هنالك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار بعض البطاقات الالكترونية المصرفية وتطوير شبكة الاتصالات والبريد، إلا أنها دون التطلعات؛
- دخول الجزائر عالم الصيرفة على الخط من خلال شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية وقيامها بتزويد البنوك بهذه التقنية، من شأنه أن يوسع من دائرة أعمال الصيرفة الالكترونية؛

مع أن هذه الدراسات تناولت موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية من عدة جوانب و ارتبطت بمتغيرات أخرى مثل: الجودة، رضا العميل، التسويق الالكتروني...الخ.لذا نجد أن دراستنا تتفق مع هذه الدراسات في نقاط معينة وتختلف في نقاط أخرى كاختلاف المكان والزمان وأيضا اختلاف وجهات النظر من خلال معالجة الموضوع، وبالتالي ما يميز دراستنا عن غيرها من الدراسات السابقة أن البنوك التجارية الجزائرية تحاول تطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية خاصة الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة لأن خدماتها المصرفية الالكترونية في تصاعد مستمر ولو بشكل

طفيف وقامت بإصدار بطاقات بنكية متنوعة وتوفير قنوات توزيع مختلفة مثل: الصرافات الآلية (DAB/GAB) وأجهزة الدفع الالكترونية TPE وغيرها، وهذا من أجل نشر وعي المواطنين الجزائريين وجذبهم لها.

ثامنا: منهج وأدوات الدراسة.

لمعالجة إشكالية الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بما يحتويه من أدوات على غرار دراسة الحالة ، كما تم الاعتماد على الأدوات التي سمحت بتجميع المعطيات المرتبطة بالموضوع ومن مصادرها المختلفة.

تاسعا: صعوبات الدراسة.

من بين الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة، نذكر ما يلي:

- الندرة النسبية للمراجع المرتبطة بالموضوع؛
- صعوبة الحصول على المعلومات من الهيئات والمصادر الرسمية؛

عاشرا: هيكل الدراسة.

من أجل الإلمام بجوانب الموضوع والإجابة على إشكالية الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، حيث جاء الفصل الأول بعنوان التعريف البنوك التجارية والخدمات المصرفية الالكترونية، وتم تقسيمه إلى مبحثين سنتناول في المبحث الأول منهما عموميات حول البنوك التجارية، أما المبحث الثاني فجاء بعنوان مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.

أما الفصل الثاني فخصص لدراسة حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPAبالمسيلة، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، يتناول المبحث الأول منها مدخلا للخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية، بينما يحاول المبحث الثاني التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة، وخصص المبحث الثالث لتناول الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

الفصل الأول:

التعريف بالبنوك التجارية

والخدمات المصرفية الالكترونية.

تمهيد:

تعد البنوك التجارية من أهم ركائز التقدم الاقتصادي، حيث تساهم في تمويل المشاريع الاستثمارية وإشباع الحاجات المتعددة للعملاء سواء أفراد أو مؤسسات، كما تسهم في توسيع حجم السوق من خلال تسيير وتنشيط المعاملات المالية والتجارية، لما لها من مكانة خاصة وهامة نظرا لمساهمتها الفعالة في تنمية الاقتصاد الوطني وتمويله بالموارد اللازمة لتحريك عجلته، كما أنها تقوم بالتوسط بين وحدات العجز والتي تتمثل بجانب المستثمرين والمقترضين من جهة ووحدات الفائض (المودعين) من جهة أخرى، مما يسهل عملية الائتمان وإتمام العمليات التجارية والاستثمارية المختلفة.

في ظل التطور الحاصل في المنظومة الاقتصادية بسبب تزايد الطلب على الخدمات المصرفية والمنافسة بين البنوك على المستوى المحلي والدولي، ظهرت آليات جديدة في إدارة البنوك تقوم على تقديم خدمات بنكية تعتمد على التقنيات الحديثة قي مجال الإعلام والاتصال، وهنا يتوجب التمييز بين نوعين من البنوك التي تمارس الخدمة المصرفية الالكترونية، فهناك بنوك ليس لها بيانات وتسمى بالبنوك الالكترونية، وبنوك أخرى تسمى بالبنوك العادية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية، وبصفة عامة فإن أغلب الخدمات المصرفية الالكترونية تقدم عبر الانترنت إضافة إلى وسائل أخرى كالهاتف والحاسوب ... الخ.

لذا سنحاول من خلال هذا الفصل إعطاء فكرة عامة حول البنوك التجارية والخدمات المصرفية الالكترونية من خلال المبحثين التاليين:

- **المبحث الأول**: عموميات حول البنوك التجارية؛
- **المبحث الثاني**: مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية.

لقد احتلت البنوك أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد هذه الأهمية مع التطورات التي تطرأ على اقتصاديات الدول، فالبنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات تجارية شأنها في ذلك شأن أي مؤسسة تجارية أخرى، هدفها تحقيق الربح، وعلى البنك التجاري بطبيعته أن يعتمد على ثقة الأفراد فيه، وعلى تقديم خدمات مصرفية سهلة وسريعة.

المطلب الأول: نشأة ومفهومها البنوك التجارية.

تمثل البنوك التجارية الركيزة الأساسية في النظام المصرفي، فهي من أقدم البنوك من حيث النشأة.

الفرع الأول: نشأة البنوك التجارية.

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى حيث قام التجار والمرابين والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، حيث لاحظ الصيارفة أن الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف إلى حين إقراضها، حيث يقوم البنك بدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين. فليس الغرض من عملية الإيداع هو فقط الوديعة فحسب بل لأجل الحصول على فائدة، مما أدى إلى تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة وتقديم القروض بناءا على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا. [1]

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الايطالية 1517م، ثم أعقبه في 1609 أنشاء بنك أمستردام، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، ولأنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه عام 1814م.

أصبح عدد البنوك يزداد تدريجيا بداية من القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، حيث أن القوانين تقوم بحماية المودعين، ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك. أدت تلك

[1] رشاد العصار–رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2000، ص 63،نقلا عن:إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري –قسنطينة–، الجزائر، 2006–2007، ص 3.

القوانين وتعديلاتها إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة، مما أدى إلى انتشار آثار الثروة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات وكبر حجمها واتساع نشاطها، فظهرت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات. وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعا في كل مكان.

وهكذا نشأت البنوك التجارية بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات على أساس الأجل والثقة. [1]

الفرع الثاني: مفهوم البنوك التجارية.

تعددت تعاريف البنوك التجارية وتشعبت نظرا لتطور نشاطها عبر الزمن وزيادة أهميتها بفعل التطورات والتحولات التي يشهدها المحيط الاقتصادي الدولي.

فهناك من عرف البنوك التجارية بأنها:

- " مؤسسات ائتمانية غير متخصصة، تقوم بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب، أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل ". [2]

- في حين عرفها البعض بأنها: " نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنوك التجارية بهذا المفهوم تعتبر وسيطا بين الذين يملكون أموال فائضة، وأولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال ". [3]

- كما عرفت البنوك التجارية بأنها: " إحدى أهم المؤسسات الائتمانية، وظيفتها الأساسية هي قبول الودائع من الأفراد والمشروعات والإدارة العامة وإعادة استخدامها لحسابها الخاص في منح الائتمان والخصم وبقية العمليات المالية للوحدات الاقتصادية غير المصرفية ". [4]

[1] عبد الحق بوعتروس ، الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 6، مشار اليه في : إيمان العاني، المرجع السابق، ص 3.

[2] محمد سحنون، دروس الاقتصاد النقدي والمصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 5. مشار اليه في: حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل –دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية–، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2013–2014، ص،ص 16،17.

[3] منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية–مدخل اتخاذ القرارات، المكتبة العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 1996، ص 5. مشار اليه في: حياة نجار، المرجع السابق، ص 17.

[4] رضا صاحب أبو حامد، إدارة المصارف: مدخل التحليل الكمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 19. مشار اليه في: حياة نجار، المراجع السابق، ص 17.

- " أن البنوك التجارية ويطلق عليها أحيانا بنوك الودائع DepositBanks، هي تلك التي تتعامل بالائتمان (المباشر وغير المباشر) وأهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب DemandDeposit والحسابات الجارية CurrentAccounts. لينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود Money Creation."[1]

واعتمادا على التعاريف السابقة يمكن تعريف البنوك التجارية على أنها" مؤسسات أعمال يتركز نشاطها الأساسي في الوساطة المالية بين ذوي الفائض والعجز المالي، حيث تتمثل وظيفتها الأساسية في قبول الودائع وإعادة استخدامها في شكل قروض مختلفة الآجال، وهي أيضا تلك المؤسسات التي تمنح خدمات بنكية متنوعة للجمهور دون تمييز، كما تسعى إلى جذب أكبر عدد من الزبائن".

المطلب الثاني: خصائص البنوك التجارية وأهميتها.

تتميز البنوك التجارية بمجموعة من الخصائص وتكتسي أهمية بالغة في اقتصاديات الدول.

الفرع الأول: خصائص البنوك التجارية.

يمكن تلخيص خصائص البنوك التجارية في النقاط التالية:[2]

- تأتي البنوك التجارية في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي ضمن الجهاز المصرفي لأي دولة؛
- للبنوك التجارية القدرة على ترتيب ميزانيتها بشكل يمكنها من تأدية وظائفها بشكل جيد؛
- تقوم البنوك التجارية بقبول الودائع من الجمهور وأيضا تقوم بمنحهم قروض لتمويل مشاريعهم؛
- تتعامل البنوك التجارية بالنقود لأن جميع عملياتها تقوم على أساس استخدام النقود في القروض لأن الفوائد عليها نقدية وأيضا تستلم الودائع من الجمهور بالنقود؛
- تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح وبأقل نفقة ممكن.

[1] خالد أمين عبد الله–اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية –المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص 39.
[2] نوال بوعلام سمرد، دليلك في المالية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2021،ص،ص 70،69.

الفرع الثاني: أهمية البنوك التجارية.

تظهر أهمية البنوك التجارية فيما يلي:[1]

- تقوم بالوساطة المالية، لأنها تتوسط بين صاحب المال والمستثمر؛
- تستطيع الدخول في مشاريع ذات مخاطر عالية نظرا لتنوع الاستثمارات التي تقوم بها، ثم توزع هذه المخاطرة بين الاستثمارات المختلفة؛
- إمكانية دخول البنوك التجارية في مشاريع طويلة الأجل نظرا لكبر حجم الأرصدة التي تمتلكها؛
- تقدم منتجات مالية متنوعة بمخاطر مالية مختلفة وعوائد مختلفة أيضا، وتستوعب بذلك جميع رغبات المستثمرين وشروطهم؛

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية وأهدافها.

تقوم البنوك التجارية بعدة وظائف منها التقليدية ومنها الحديثة، وأيضا تسعى لتحقيق ثلاث أهداف رئيسية وهي السيولة والأمان والربحية.

الفرع الأول: وظائف البنوك التجارية.

تتنوع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية سواء النقدية منها أو غير النقدية، ويعتمد هذا التنوع على عدة عوامل منها القوانين التي توجه العمل المصرفي للبنوك التجارية، قوة التنافس على تقديم الخدمة المصرفية لجمهور العملاء، الموارد من خلال البنك وغيرها. إلا أن وظائف تلك البنوك يمكن أن نجملها فيما يلي:

أولا: الوظائف الكلاسيكية (التقليدية).

تتمثل الوظائف التقليدية للبنوك التجارية فيما يلي:

1. **قبول الودائع على اختلاف أنواعها وأشكالها:** والتي تشمل: [2]

[1] ريما حيدر شيخ السوق، أثر كفاية رأس المال في ربحية المصارف التجارية الخاصة في سورية، رسالة ماجستير في التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، الجمهورية العربية السورية، 2017م-1439هـ، صص 17،18.

[2] جميل السعودي، إدارة المؤسسات المالية المتخصصة، الطبعة 01، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 40.

أ. **الودائع لأجل**: هي تلك الودائع التي تودع لدى المصرف التجاري ولا يمكن لصاحبها أن يسحب ولو جزء منها إلا بعد مضي مدة معينة متفق عليها مع المصرف.

ب. **الودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية)**: هي تلك الودائع التي تودع لدى المصرف دون أية قيود أو شروط عند الإيداع أو السحب ولا يدفع المصرف فائدة على هذه الودائع.

ج. **الودائع تحت إشعار**: وهي الودائع التي لا يمكن السحب منها إلا بعد إشعار البنك بفترة زمنية متفق عليها مسبقا.

2. **تقديم القروض**: تقوم المصارف التجارية (بالإقراض وكذلك السحب على المكشوف، فتح الاعتماد المستند، خصم الأوراق التجارية)، أي إمداد الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يتعهد المقترض بسداد تلك الأموال والفوائد والعمولات المستحقة عليها، على دفعة واحدة أو على أقساط في التواريخ المحددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله. [1]

3. **منح الائتمان**: هي مختلف القروض المصرفية التي يقدمها البنك للأشخاص والمؤسسات التي هي في حاجة إلى مصادر مالية، وتكون هذه القروض محددة فترة الاسترداد وكل ذلك مقابل فائدة يتحصل عليها البنك من خلال هذه العملية.

4. **خلق النقود**: تعتبر وظيفة خلق النقود من أهم الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية لما لها من تأثير على الاقتصاد الوطني، فالبنك التجاري بإمكانه منح قروض تفوق بكثير قيمة الأموال المودعة لديه، مما يتسبب في زيادة كمية النقود في حدود متزايدة، وتحدث عملية خلق نقود الودائع عندما يقوم البنك بإقراض جزء من موارده المالية المتاحة، ثم يقوم المقترض أو المستفيد بإيداع القرض في إحدى المصارف التي يتكون منها الجهاز المصرفي. ويطلق على هذه الودائع بالودائع المشتقة من وحدات خارج الجهاز المصرفي. [2]

ثانيا: الوظائف الحديثة.

لم تعد وظائف البنوك التجارية قاصرة على ممارسة المهنة التقليدية المتمثلة في أنها وسيط بين المقرضين والمقترضين بل أصبحت تقوم بوظائف عديدة حديثة يمكن إيجازها في:

[1] نوال جمعون، دور التمويل المصرفي في التنمية الاقتصادية، رسالة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005/2004، ص،ص 42،43، مشار اليه في: عبد القادر كموم، تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد 29، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص،ص 30،31.

[2] فلاح حسن الحسيني–مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان ، 2001، ص 36، نقلا عن علي صاري، محاضرات في العمليات البنكية وتمويل المؤسسات، اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشريف مساعدية–سوق أهراس–، الجزائر، 2021/2020، ص 15.

1. **القيام بخدمات الأوراق المالية لحساب العملاء:** يقوم البنك التجاري بإصدار الأوراق المالية في شكل أسهم وسندات نيابة عن عملائه، ويشمل ذلك عمليات الاكتتاب، وتحصيل الأقساط من المكتتبين ورد الزيادة بالاكتتاب إليهم، كما يناوب عن عملائه في تلقي طلبات الشراء والبيع للأوراق المالية، أي أنه يقوم بشراء وبيع أسهم وسندات لحساب العملاء وحفظها لهم وتحصيل كبوناتها في مواعيدها لقاء حصوله على عمولة.
2. **تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:** إن التجارب التي مرت بها البنوك أخذت تحتم على إدارتها التفهم والإلمام الكامل بهذه الوظيفة، فغالبا ما يجد المسؤول على البنك نفسه كمستشار مالي لمشروع العميل، وبذلك أصبحت معظم البنوك التجارية تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها عند إنشائهم للمشروعات، باعتبار أن الفلسفة المصرفية السليمة تعتبر مصلحة المشروع هي مصلحة مشتركة. [1]
3. **خصم الأوراق التجارية:** يقوم المنتجون وتجار الجملة ببيع منتجاتهم بالأجل وهذا ما هو متداول الآن حيث يلتزم المشترون بدفع ثمن مشترياتهم، وذلك في فترة زمنية لا تتجاوز السنة من تاريخ الشراء، ويتم ذلك بموجب كمبيالات أو سندات أذنية. ولكن قد لا يستطيع المنتجون وتجار الجملة الانتظار حتى تستحق الأوراق المالية، فيتقدم المنتج أو الشخص المستفيد من هذه الورقة إلى المصرف التجاري، بعد أن يظهرها لمصلحته، ويصبح المصرف هو المستفيد وبالمقابل يدفع المصرف لهذا الشخص. فقيام البنوك يخصم الأوراق التجارية، يعتبر بمثابة منح للائتمان أيضا، ولكن بصورة غير مباشرة. ولذلك فقد درج الاقتصاديون على دمج الوظيفتين الثانية والثالثة للمصارف التجارية، في وظيفة واحدة تسمى منح الائتمان. كما يرى بعض الاقتصاديين، أن قيام البنوك التجارية بقبول الودائع ومنح القروض وخصم الأوراق التجارية، ليس إلا عملية متاجرة في النقود وتدمج هذه الوظائف الثلاث في وظيفة واحدة يطلق عليها الوظيفة النقدية للمصارف التجارية. [2]
4. **تحصيل الشيكات والكمبيالات:** قامت البنوك التجارية بممارسة وظيفة تسوية الديون بين عملائها عن طريق المقاصة وتغيير مركز حسابات العملاء بالمبالغ المختلفة المدينة والدائنة، وذلك من خلال القيود الكتابية التي تتم داخل البنوك، حيث تتمثل في التسوية التي تؤديها البنوك في تحصيل الشيكات والكمبيالات والأوراق التجارية المختلفة مقابل حصول المصارف التجارية على عمولة التحصيل، من أجل تغطية نفقاتها الإدارية المختلفة، وتحقيق الربح الذي تسعى إليه. وتكمن أهمية هذه الوظيفة في أنها تمكن التجار ورجال الأعمال من التوسع في مبيعاتهم الآجلة، والحصول على أوراق تجارية، يمكن خصمها أو تحصيلها من المصارف التجارية.

[1] فلاح حسن الحسيني–مؤيد عبد الرحمان الدوري، المرجع السابق، ص 36، مشار اليه في : علي صاري، المرجع السابق، ص 15.
[2] طاهر فاضل البياتي–ميرال روي سمارة، النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013، ص 158.

5. **إصدار الكفالات المصرفية**:يقوم البنك التجاري بإصدارها نيابة عن عميله مقابل نسبة تأمينات وعمولة نقدية بسيطة من قيمة الكفالة، والتي تحقق وفرات نقدية للعملاء للقيام بالتزاماتهم نتيجة لقيامهم بتنفيذ المشاريع المختلفة، وبالتالي فلإصدار الكفالة المصرفية أهمية كبيرة وذلك باعتبارها أداة تمويل غير مباشرة عند استخدامها.
6. **تقديم الخدمات الالكترونية من خلال (online banking)**:من خلال هذه الخدمة يتيح البنك لعملائه القدرة على تنظيم وإدارة حساباتهم باستخدام الخدمات الالكترونية عبر الانترنت، إضافة إلى إتمام عمليات الدفع والتسديد وتزويدهم بكشوفات حسابية تبين أوضاعهم المالية وقيمة مدفوعاتهم أو مستحقاتهم، وتسديد مستحقاتهم (فواتير الكهرباء، الماء...الخ) وإجراء تحويلات مالية بغض النظر عن مكان العميل وغير ذلك من الخدمات.[1]
7. **إدارة محافظ الاستثمار**: تسعى البنوك التجارية لشراء وبيع الأوراق المالية لحسابها ولحساب عملائها، وأيضا تقوم بمتابعة الأسهم والسندات من خلال تطور الأسعار...الخ.[2]
8. **تقديم الاستشارات ودراسات الجدوى الاقتصادية لحساب الغير**: أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها وذلك من أجل إنشاء مشاريعهم. ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل وأيضا طريقة السداد وتواريخها.
9. **التعامل بالعملات الأجنبية**: تتم عملية شراء وبيع العملات الأجنبية عاجلا أم آجلا وذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي أو حسب التنظيم المعمول به في مجال سوق الصرف وقد تخص العملية مبالغ بسيطة، حيث تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود لأغراض معينة كالدراسة أو العلاج...الخ.[3]

الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية.

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي:[4]

1. **الربحية**: يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق له أقصى ربح ممكن، بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى، ما يحقق له معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك، ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأس المال البنك.

[1] طاهر فاضل البياتي–ميرال روي سمارة، المرجع السابق، ص،ص 159،160.

[2] اسماعيل أحمد الشناوي– عبد النعيم مبارك، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2000، ص 218.مشار اليه في : إيمان العاني، المرجع السابق، ص 7.

[3] عبد المطلب عبد الله، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 39، نقلا عن: إيمان العاني، المرجع السابق، ص 7.

[4] محمد عبد الفتاح صيرفي،إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 23.

2. **الأمان (الضمان)**: من المعروف أن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعا عندما تزيد درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرين، ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات، فإن البنوك التجارية لابد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملية التمويل.
3. **السيولة**: تعتمد البنوك التجارية اعتمادا كبيرا على مصادر الأموال (قصيرة الأجل) التي يقدمها المودعين، كما أن جزءا كبيرا من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال. معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض في مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد. مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون –قصيرة الأجل– ولا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة، لأنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح. وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة دون التعرض للخسائر.

المبحث الثاني: مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية وتعريفها وخصائصها، ثم أنواعها وأهميتها، ثم قنوات توزيع هذه الخدمات ومتطلبات نجاحها ومزاياها ومخاطرها.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية وتعريفها وخصائصها.

نشأت وتطورت الخدمات المصرفية الالكترونية عبر العديد من المحطات.

الفرع الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية.

ظهرت الخدمات المصرفية الالكترونية نتيجة لعدة أسباب منها التطور التكنولوجي في الإعلام والاتصال وأيضا عولمة للأسواق المالية والمصرفية.

أولا: نشأة الخدمات المصرفية الالكترونية.

لم تحدد نشأة الخدمات المصرفية الالكترونية بدقة، إلا أنها رصدت بعض المظاهر لتطورها حسب التسلسل الزمني التالي:[1]

1. **إلى غاية نهاية العشرينات من القرن العشرين:** شهدت هذه المرحلة اختراع أول جهاز حاسوب آلي أي ولادة الجيل الأول من الحاسوب، كما شهدت أيضا ولادة فكرة بطاقة الدفع في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1914، وبهذا كانت النشأة الأولى للنقود الالكترونية.
2. **من بداية الثلاثينات إلى نهاية الخمسينات من القرن العشرين:** شهدت هذه المرحلة ميلاد أول بطاقة بلاستيكية سنة 1936 والتي تعتبر أول بطاقة ائتمانية حديثة، فاتسع استخدامها الحقيقي من قبل البنوك، حيث أصدر بنك ناشيونال فرانكلين سنة 1950 بطاقات مصرفية متمثلة في بطاقة National CreditCard Club، كما ظهرت أيضا بطاقة دينرز كلوب في فرنسا سنة 1954، وأخيرا بطاقة American Express سنة 1958.
3. **في فترة الستينات من القرن العشرين:** تمثل هذه المرحلة بداية انطلاق البنوك للأنشطة العالمية، وذلك نتيجة لنمو التجارة العالمية والاهتمام بالتجارة الخارجية، فسميت هذه المرحلة بفترة الأتمتة Automation Period أي التحول من النظام اليدوي إلى النظام الآلي، وظهرت في هذه الفترة بطاقات Master Cardو VISA كوسيلة

[1] عبد الهادي مسعودي، الاعمال المصرفية الالكترونية، دار اليازوزي للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2016، ص،ص13-17.

دفع مصرفية للعملاء، كما شهدت أيضا ميلاد الجيل الثاني من الحاسوب (59-1964)، وشهدت استعمال الصراف الآلي سنة 1967.

4. **في فترة السبعينات من القرن العشرين:** شهدت هذه المرحلة فترة التحرر المالي أي انتقال الخدمات المصرفية عبر القارات والدول، وذلك بسبب ظهور نظام تحويل الأموال الكترونيا، حيث بدأ العمل بنظام مقاصة المدفوعات بين البنوك سنة 1970 في أمريكا، وتطور نظام غرفة المقاصة الآلية للبنك الفيدرالي سنة 1974، كما شهدت هذه المرحلة تأسيس جمعيات الاتصالات العالمية بين البنوك SWIFT سنة 1978 وغيرها، وتم تطوير الجيل الثالث من الحاسوب (65-1970).

5. **في فترة الثمانينات من القرن العشرين:** تميزت هذه المرحلة بنقل الخدمات المصرفية إلى بيوت العملاء أو ما يسمى بالبنك المنزلي، كما تم تطوير الجيل الرابع للحاسوب (1971-2000)، تم استخدام الهاتف الثابت سنة 1983 في بريطانيا لخدمات الاستفسار المصرفي. كما تم أيضا إنشاء أول بك ناطق سنة 1989، وتم تطوير خدمة الوحدات الظرفية TPE وتوزيعها لدى التجار، وذلك من أجل توحيد الشبكات بين البنوك لإتاحة الخدمة لجميع البطاقات البنكية والموزعات الآلية والوحدات الظرفية في نهاية 1985 بفرنسا.

6. **في فترة التسعينات من القرن العشرين:** شهدت هذه المرحلة أهم التطورات في الخدمات المصرفية الالكترونية أين تم تطوير الجيل الخامس للحاسوب وتطوير الحاسبات الشخصية، كما حدثت أيضا أهم التطورات في مجال الاتصالات والتكنولوجيا وانتشار شبكة الانترنت والهواتف النقالة، كما شهدت ميلاد أول بنك الكتروني سنة 1995 في أمريكا، وكذا التطورات التي شهدتها هذه المرحلة في مجال الاتصال والتكنولوجيا.

7. **بداية الألفية الثالثة وحتى وقتنا الحاضر:** تم في هذه المرحلة دمج الخدمة الالكترونية مع شبكة الانترنت، وظهور ما يعرف بالبنوك الجوالة، وانتشار الوسائل الالكترونية كالبطاقات البلاستيكية والشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية. وأصبحت كل الخدمات تقدم عبر وسائل الكترونية مختلفة.

ثانيا: مراحل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية.

حصلت ثلاث تطورات مهمة بين 1950 إلى 1970 في الخدمات المصرفية، ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ومنه مرحلة تنامي دور التكنولوجيا والاتصال، ولقد مر استخدامها من قبل البنوك بالمراحل التالية:[1]

1. **مرحلة الدخول:** سميت هده المرحلة بمرحلة الدخول نتيجة دخول التكنولوجيا إلى أعمال البنوك؛
2. **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** سميت هذه المرحلة هكذا لأن البنوك بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة خدماتها المصرفية؛
3. **مرحلة الدخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية؛
4. **مرحلة السيطرة على التكاليف:**تميزت هذه المرحلة بالاستعانة بأخصائيين واستشاريين من أجل ضبط الاستثمار في التكنولوجيا؛
5. **مرحلة التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنوك:**تعتبر هذه المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

الفرع الثاني: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية.

تعرف الخدمات المصرفية الالكترونية على أنها:

- " مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثروة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات ومن أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف ".[2]

- كما عرفت أيضا على أنها: " توفير المنتجات والخدمات المصرفية من خلال قنوات التوزيع الالكترونية، وكانت الخدمات المصرفية الالكترونية ولفترة من الوقت في شكل ماكينات الصراف الآلي ATM والمعاملات عبر الهاتف،

[1] محمد تقرورت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، سبتمبر 2012، ص 283.

[2] رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية الناشر المنظمة العربية للتنمية، مصر، القاهرة، 1999، ص 10. مشار اليه في: ليث محمود احمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة الماجستير في قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، حزيران 2012، ص 14.

وفي الآونة الأخيرة تحولت عبر الانترنت كقناة توصيل جديدة، والتي سيرت المعاملات المصرفية للعملاء والبنوك، وتوفر الانترنت للعملاء اتصالا أسرع وهي الأكثر ملائمة والمتاحة على مدار الساعة ".[1]

- وعرفت أيضا على أنها: " الخدمات المصرفية المقدمة للعميل من قبل البنوك، ويشار إلى تبني الخدمات الالكترونية بتوجه العميل نحو استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في إنجاز معاملاته البنكية ".[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمات المصرفية على النحو التالي: " هي خدمات مصرفية ظهرت بفعل التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات، وهي عبارة عن خدمات مقدمة من طرف البنوك التجارية من أجل تسهيل المعاملات المصرفية للعملاء، وذلك عن طريق قنوات توصيل الكترونية مثل استخدام الانترنت، وأيضا عبر الهاتف لأنها أسرع وأكثر ملائمة وبأقل تكاليف ومتاحة ".

الفرع الثالث: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية.

للخدمات المصرفية الالكترونية عدة خصائص، نوجزها فيما يلي:[3]

1. اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، لأن كافة الإجراءات التي يقوم بها العميل ومقدم الخدمة المصرفية تتم الكترونيا؛
2. فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم من أجل توسيع نشاطاتها عالميا، حيث يمكن لها استهداف عملاء من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها؛
3. عدم إمكانية تحديد الهوية، أي لا يرى كل من العميل ومقدم الخدمة المصرفية الآخر، بل تقوم الخدمات المصرفية الالكترونية بالتعرف عليهم، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا، لتأمين التعرف على الهوية الالكترونية؛
4. إمكانية تسليم الخدمات الكترونيا، أي توفير خدمة مصرفية للعملاء دون الحاجة إلى بذل الجهد والوقت للذهاب إلى البنك؛

[1] ChavanJayshree, "Internet Banking – Benefits and Challenges in an Emerging Economy", International Journal of Research in Business Management (IJRBM), 1(1), 19-26, 2013.

نقلا عن: الصادق خليفة آدم قوي، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية (دراسة ميدانية على عينة من المصارف)، أطروحة دكتوراه الفلسفة في الدراسات المصرفية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018م-1440هـ، ص 74.

[2] شطارة هبة بلال، تطوير نموذج لقياس أثر الكلمة المنطوقة في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013. مشار اليه في: صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي في عمان- الأردن، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، أيار 2016، ص 27.

[3] علاق بشير، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار مجموعة النيل العربية، مصر، 2004، ص 64.مشار اليه في: الصادق خليفة آدم قوي، المرجع السابق، صص77،78.

5. سرعة تغير القواعد الحاكمة، أي تستطيع البنوك من خلال مواكبة التطورات السريعة التي تحصل في مجال الخدمات المصرفية من أجل تقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية؛

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية وأهميتها.

تسعى البنوك جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة (الكترونية) والتركيز على هذه الخدمات وأهميتها في المصارف، وكذا كسب رضا الزبائن وزيادة معاملاتها وجذب زبائن جدد، فتوفير الخدمات المصرفية في صورتها الالكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعملاء على حد سواء.

الفرع الأول: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية.

نتيجة للتطورات التي حدثت في مجال التجارة الالكترونية، التي نتج عنها وسائل دفع الكترونية حديثة تتميز بطابعتها الالكترونية، وتعددت هذه الوسائل الالكترونية واتخذت أشكال مختلفة لتتناسب مع وظيفة المعاملات وتسوية المدفوعات. حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية ومع تطور تكنولوجيا الاتصال أخذت أشكالا جد متطورة ومتنوعة.[1] إن تعدد وتنوع أشكال ووسائل الدفع الالكترونية راجع أساسا إلى تعدد أشكال المعاملات التجارية التي تتطلب أشكالا محددة من وسائل الدفع الالكترونية هذا من جهة، ويمثل أمان وسيلة الدفع عاملا أساسيا في اختيارها هذا من جهة أخرى. وتوفر وسيلة الدفع في البلد عاملا أساسيا في اختيارها وعلى العموم تتمثل وسائل الدفع فيما يلي: [2]

1. **البطاقات البنكية(البطاقات البلاستيكية)**: البطاقة البنكية هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع الشخص الحامل لها 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 الإتلاف. وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاثة أنواع هي: [3]

أ. **بطاقات الدفع**: تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية وذلك بناءا على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له؛

---

[1] فؤاد قاسم مساعد–قاسم الشيعي، المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 362.مشار اليه في: زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية –دراسة حالة الجزائر–، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي–أم البواقي–، الجزائر، 2011/2010، ص 25.

[2] فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الإدارة الالكترونية وإعادة هيكلة الاستثمار البورصات والبنوك الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 185. مشار اليه في: حميد فشيت–حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديدة، العدد 3، خميس مليانة، الجزائر، ماي 2011، ص 3.

[3] مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 152.

ب. **البطاقات الائتمانية:** هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر؛ [1]

ج. **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقة عن باقي البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر).

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية، نذكرها منها:[2]

- **فيزا VISA Internationale**: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشاءها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية؛
- **ماستر كارد Master Carde Internationale**: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يقع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت في عملية تسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار؛
- **أمريكان إكسبرس American Express**: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف وأهم البطاقات الصادرة عنها هي:

✓ **إكسبرس الخضراء:** تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالمية؛

✓ **إكسبرس الذهبية:** تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالمية؛

✓ **إكسبرس الماسية:** تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها؛

- **ديتر كلوب Diter Club**: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة في العالم، رغم صغر عدد حامليها إلا أنها حققت أرباحا وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل:

✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة للعملاء؛

✓ بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال؛

✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران؛

[1] مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 152.

[2] هاني وجيه العطار، التجارة الالكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص،ص 138،139.

2. **النقود الالكترونية Electronic Cash**:بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت (النقود الالكترونية) أو (النقود الرقمية)،والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل وهو ما يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدامها في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين [1]:

أ. **بطاقات سابقة الدفع ومعدة للاستخدام في عدة أغراض:** تسمى بالبطاقة المخزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية، ويطلق على هذه البطاقات اسم "بطاقات الائتمان"؛

ب. **بطاقات سابقة الدفع معدة لاستخدام عن طريق شيكات الإعلام المفتوحة (الانترنت)**: تسمى بنقود الشبكة (Net Monney)، أو النقود السائلة الرقمية (digital cash).[2]

3. **الشيكات الالكترونية (ElectronicCheches)**: الشيك الالكتروني مثل الشيك التقليدي لكن فكرته تعتمد على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص، والمتمثل في وجهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني. ضمن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات بنك بوسطن، سيتي بنك [3]. ويعرف الشيك الالكتروني على أنه رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم 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 لحسابه، وبالتالي تستخدم الشيكات الالكترونية لإتمام عمليات السداد بين طرفين من خلال وسيط، ويختلف شكلها من شيك لآخر، وتتضمن البيانات التالية: [4]

- رقم الشيك؛
- اسم الدافع؛
- اسم المستفيد؛
- القيمة التي ستدفع؛

[1] هاني وجيه العطار، المرجع السابق، ص 139.

[2] عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي –مدخل معاصر–، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 68.

[3] هاني وجيه العطار، المرجع السابق، ص،ص 139،140.

[4] حنان التجاني وآخرون، دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية –دراسة حالة بريد الجزائر وكالة الوادي–، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2019/2018، ص،ص 18،19.

- التوقيع الالكتروني للدفع؛
- وحدة العملة المستعملة؛

أما في التجارة الالكترونية بين مؤسسات الأعمال (Business to Business)، يتم فيها استخدام مجموعة من الطرق للدفع الالكتروني .

4. **الاعتماد المستندي (Letter Of Creadit)**: هو عبارة عن اتفاقية مكتوبة من قبل البنك بالاتفاق مع المشتري يتم بموجبها الدفع للبائع والتقييد على حساب المشتري، وذلك مقابل الحصول على مستندات محددة، لذا تم اللجوء إلى الوسائل التالية:
   - نظام البطاقة التجارية (tradecard system)؛
   - الفواتير الالكترونية (electronicbilling).[1]
5. **البطاقات الذكية (Smart Cards)**: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، مثل: الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المتصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية [2]. وكما سبق الذكر تقوم هذه البطاقة على تكنولوجيا عالية وفرت الكثير من الامتيازات لكل من المستخدم والبنك أو المصرف أو المحال التجارية التي تتعامل بها، فقد عرفت انتشارا واسعا منذ تسعينات القرن العشرين وذلك لعدة أسباب منها:
   - تناقص تكلفة البطاقة الذكية التي أصبحت تتراوح 1 و 2.5 دولار؛
   - تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي تراهن استخدام البطاقات العادية؛
   - تزايد الاهتمام بالتعامل عن بعد عن طريق الهواتف والحواسيب الشخصية؛
   - البحث عن فرص جديدة من قبل شركات الاتصال والحواسيب حيث يمكن تحويل هذه البطاقة إلى حامله نقود الكترونية أو بطاقة تعريف أو تأمين صحي... الخ.[3]
6. **المحافظ الالكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية** وتشمل:

[1] ناظم نوري الشمري- نعبد الفتاح زهير العبداللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 51.
[2] هاني وجيه العطار، المرجع السابق، ص 140.
[3] حميد فيشت-حكيم بناولة، المرجع السابق، ص،ص 6،7.

أ. **المحافظ الالكترونية (ElectronicWallets)**: هو برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج. وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا. ظهرت هذه الطريقة بدلا من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء عن كل عملية، ومن أهم الشركات المصدرة لهVISA Card وMasterCard[1]. تعتبر المحفظة الالكترونية وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها وليس فقط لإجراء عمليات الشراء عبر الانترنت، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية والمعاملات الخاصة به. والجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لأن تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما، كما يستعمل الحساب المالي الالكتروني عبر تطبيق الهاتف النقال لتحويل الأموال، استلامها، دفع الفواتير، الادخار، التسوق الالكتروني وغيرها من الاستخدامات المالية. والجدير بالذكر أيضا أن رقم المحفظة الالكترونية هو رقم الهاتف النقال الذي يتم فتح المحفظة عليه، كما تعتبر غير مرتبطة بالحساب البنكي، وأيضا يمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف. [2]

ب. **التحويلات المالية الالكترونية:** يعرف التحويل البنكي للنقود بصورة عامة بأنه مجموعة من العمليات التي تبدأ بأمر من الدفع الصادر عن الأمر بوضع قيمة تحت تصرف المستفيد [3]. كما يعرف على أنه: " عبارة عن نقل مبلغ معين من حساب شخص يسمى الآمر، وذلك بناءا على طلبه المكتوب، وقيد هذا الجانب الدائن لحساب شخص يسمى المستفيد (قد يكون الآمر أو شخصا آخر)، وذلك في ذات البنك أو بنك آخر[4].

يعد نظام التحويلات المالية الالكترونية (EFT) جزءا بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت (Online Banks) ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، ويمتاز هذا

---

[1] ناظم نوري الشمري–عبد الفتاح العبداللات، المرجع السابق، ص 48.

[2] سعيد عبد الرحمان وآخرون، دور المحفظة في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2021، ص،ص 406،405.

[3] هذا التعريف وارد في القانون النموذجي للتحويلات الدولية للأموال 1992 عن لجنة التجارة الخارجية لأمم المتحدة المعروفة بـ(UN, ctt RAL)

Ada Article 2 de la loi type de la CNUDCI sur les transferts internationaux de credit1992: « aux fins de la presente loi: (A) « transfert de crédit » désigne la série d'opération,à commencer par ordre de paiement du donner d'ordre… ».

مشار اليه في: عبد الصمد حوالف، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية،، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014–2015، ص،ص 85،84.

[4] علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الواجهة القانونية، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ص 129، أطر ذلك علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،مصر، 2012، ص 475.

النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن (Security) وسهولة الاستخدام (ease of use) والموثوقية (steliability).

ويعد ظهور نظام المبادلات الالكترونية والذي يتم فيه تحويل الأرصدة النقدية عبر الوسائل الدفع الالكترونية مثالا لهذه التغيرات والتطورات فعلى سبيل المثال: يستخدم مجلس الاحتياط الفيدرالي الأمريكي في الوقت الحاضر أنظمة اتصال سلكية متطورة تتم من خلالها تلك التحويلات والمبادلات ومن هذه الأنظمة نذكر:

- نظام Fedwire والذي يبقي المؤسسات البنكية على اتصال دائم بالمجلس وببعضها البعض، بحيث تتمكن المؤسسات من التحويل المتبادل للأرصدة النقدية دون الحاجة إلى إرسال شيكات تقليدية؛
- نظام دفع غرفة المقاصة بين البنوك (chips(clearing house inter bankpayment system؛
- نظام بمعية الاتصال الدولي للتحويل المالي عبر العالم SWIFTsociety for worldrcride inter: telecommunications financial transfer؛
- نظام emap التابع للقطاع الخاص والذي يتم استخدامه بالإضافة إلى النظامين السابقين له والتابعين لمجلس الاحتياط الفيدرالي الأمريكي في عمليات تحويل الأموال فيما بين البنوك العالمية وفيما بين السماسرة والوكلاء، وفيما بين المؤسسات المالية، أو فيما بين المؤسسات وبين عملائها في الأسواق المالية، وذلك بهدف إجراء التحويلات التي تزيد قيمتها على مليون دولار أمريكي؛ [1]

الفرع الثاني: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية.

تتمثل أهمية الخدمات المصرفية فيما يلي:[2]

1. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية؛
2. إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء؛

[1] مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 207.

[2] رمضان علي السيد معروف، التجارة الالكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها، مكتبة جزيرة الورد للنشر، مصر، 2012، ص 107.

3. يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية الالكترونية بشكل إعلامي، وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة؛
4. إن الخدمات المصرفية الالكترونية تؤدي إلى تيسير التعامل بين البنوك، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية؛
5. استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك؛

المطلب الثالث: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات نجاحها ومزاياها ومخاطرها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية، ثم إلى متطلبات نجاحها، وأخيرا مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية ومخاطرها.

الفرع الأول: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن هذه القنوات الالكترونية تقدم من خلالها الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل كامل، وسنذكر أهم هذه القنوات فيما يلي: [1]

1. **الصراف الآلي:** هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا دون تدخل أي عنصر بشري، يحتوي على برامج معدة مسبقا لخدمة العملاء وتلبية حاجياتهم المصرفية في أي وقت، وذلك من خلال إدخال بطاقة بنكية تحتوي على مواصفات معينة تصدر من طرف البنك بناءا على طلب العميل، وتحمل هذه البطاقة معلومات تخص العميل مثل اسمه، ورقم حسابه، ورمز الفرع، وعليها جزء ممغنط يحمل معلومات ومعطيات محددة مسبقا، ولكل بطاقة رقم سري يحدده حاملها.

أ. **الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:** تشمل الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي ما يلي: [2]

- السحب النقدي ويكون ذلك بالعملة المحلية؛
- الإيداع بالحسابات نقدا ومقاصه؛
- التحويل من حساب لآخر؛
- طلب دفتر الشيكات وكشف الحساب؛

[1] ناظم نوري الشمري- عبد الفتاح العبداللات، مرجع سبق ذكره، ص ص29،30.

[2] خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، مرجع سبق ذكره، ص ص207،208.

- تسديد بعض الفواتير؛

كما تستخدم شاشة الصراف الآلي للتعرف على بعض الخدمات التي يقدمها البنك بصورة موجزة، مثلا خدمة بطاقة الفيزا.

ب. **مزايا الصراف الآلي وعيوبه**:تتجلى هذه المزايا والعيوب فيما يلي:[1]

- **مزايا الصراف الآلي**:تتمثل المزايا في:
  - سحب الأموال؛
  - التحقق من مقدار المال المتبقي في الحساب؛
  - تقديم خدمات مصرفية للزبائن في أي وقت؛
  - عدم الحاجة إلى وجود عنصر بشري، فالمعلومات واضحة عليه؛
  - توفير وقت وجهد إجراء العمليات المصرفية؛
- **عيوب الصراف الآلي**: تتمثل في احتمالية اختراقه من قبل أشخاص والدخول إلى أرصدة العملاء وسحبها.

2. **نظام المقاصة الالكترونية**: هي عملية تبادل المعلومات كبيانات ورموز الشيكات وغيرها من المعلومات، ويتم ذلك بوسائل الكترونية من مركز المقاصة الالكترونية الموجودة في البنك المركزي وتحديدا في الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد، وتسمح هذه التقنية بتحويل النقود من حساب إلى آخر، سواء كان من حساب إلى حساب آخر أو حساب منظمات، أو من فرع بنك إلى فرع آخر. كما تطورت خدمات المقاصة الالكترونية وأصبحت تشمل التسوية الإجمالية، أي أصبحت تشمل التسويات الالكترونية للمدفوعات بين البنوك المختلفة التي تتم ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة [2]، ومن بين أهداف نظام المقاصة الالكترونية نذكر ما يلي: [3]

- تسوية التبادل بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المشاركون؛
- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة مع المبادلات التي يقوم بها كل بنك؛
- ضمان أمن المبادلات لتفادي أي خسائر أو مشاكل في محاسبة؛

[1] رمسيس موسى صلاح أبو عواد، تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية في مدينة الخليل، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين، 2020م/1442هـ، ص 12.

[2] كريمة بركات، الصيرفة الالكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة المعارف، المجلد 16، العدد2، جامعة البويرة، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 188.

[3] ياسين قاسي –كمال فادي ، مداخلة بعنوان: إسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب الدولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 26–27 أفريل 2011.

- يمكن متابعة رصيده ووضعيته عند نهاية اليوم، ومعرفة المبالغ التي ستحسم في اليوم الموالي؛

3. **الصيرفة المنزلية (Home Banking)**: تعتبر هذه التقنية من أحدث الخدمات المصرفية التي تعتمد على الاتصال بين الحاسوب الموجود بالبنك والحاسوب الشخصي للعميل المتصلان بشبكة الانترنت، حيث تقدم للعميل بعض الخدمات مثل الاستفسار عن رصيده وطلب كشوفات الحسابات، بالإضافة إلى دفع الفواتير والتحويل من حساب لآخر، وتختصر هذه التقنية للعميل الوقت والجهد المبذول.[1]

4. **الصيرفة عبر التلفزيون**: أصطلح على هذه التقنية بالتلفزيون التخاطبي التي كانت بداية انتشاره في الدول المتقدمة، فهو يعتبر من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري، فتم تطويره ليتيح الاتصال بين المشترك ومقدمة الخدمة، فبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع البنوك، نظرا للخدمة التي يقدمها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة. [2]

5. **الصيرفة عبر الهاتف المرئي (Service bancaire par videophone)**: أضافت العديد من البنوك الموجودة في الدول المتقدمة منها أمريكا وغيرها من الدول شاشات مرئية في الهاتف الأرضي. وتعتمد هذه التقنية على شاشات مرئية،خطوط هاتفية، ولوحة مفاتيح وغيرها من البرامج لكي تقوم بتشغيل إجراء الخدمات المصرفية، حيث تتيح للعميل الحصول على العديد من الخدمات من المكتب أو أي مكان تتوفر فيه شبكة الانترنت، ويمكن للعميل الحصول على خدمات مثل الاستعلام على الرصيد، عمليات الائتمان، تحويل الأموال، دفع الفواتير، وغيرها من الخدمات. [3]

6. **الصيرفة عبر الهاتف الجوال**: لقد أدى انتشار الهواتف النقالة إلى تطوير خدمات خاصة في مجال الخدمات المصرفية، فظهر نوع جديد من البنوك يسمى بالبنوك الخلوية، والتي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للعملاء في أي مكان وفي أي وقت، فتشمل هذه التقنية خدمات الاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض البنوك وغيرها من الخدمات الاستعلامية، كما تشمل أيضا خدمات تحويل الأموال من حساب لآخر وخدمات الدفع

[1] أمينة بن جدو- سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد02، الجزائر، 2020، ص 92.

[2] محمد يدو، خالد قاشي ، مداخلة بعنوان: إستراتيجية إدارة المخاطر الصيرفة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب الدولية-، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،26-27 أفريل 2011.

[3] سماح ميهوب ، أثر تكنولوجيا المعلومات الاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية –حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة -2-، الجزائر، 2014/2013، ص 70.

النقدي وغيرها، وتعد البنوك الخلوية فتحا جديد لتوظيف البطاقات الذكية لتخزين تطبيقاتها، لأنها تعد الواسطة الرئيسية لها. [1]

7. **نقاط البيع الالكترونية:** هي عبارة عن آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية، يمكن للعميل استخدام أنواع البطاقات الالكترونية سواء كانت بطاقات بلاستيكية أو ذكية وذلك للقيام بأداء الدفع النقدي ويتم ذلك من خلال خصم من حساب العميل الكترونيا بتمرير البطاقة داخل هذه الآلات التي تكون متصلة بحاسب البنك. [2]

8. **الصيرفة عبر الانترنت:** هي عبارة عن أحد أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية، والتي يطلق عليها بالصيرفة الفورية، ويتم التعامل مع خدماتها من خلال آلية تتضمن عدد من الخطوات المتتابعة، هي: [3]

- قيام العميل بزيارة موقع البنك على شبكة الانترنت عن طريق إدخال اسم البنك؛
- إجابة العميل على مجموعة من التساؤلات المعروضة من أجل التحقق من هويته؛
- للحصول على خدمة الاستعلام عن الحسابات يقوم العميل بانتقاء الاختيار المسمى وللحصول على خدمة التحويل يقوم العميل باختيار المسمى بالتحويل النقدي؛

الفرع الثاني: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية.

هناك متطلبات عديدة لنجاح الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن إيجازها فيمايلي: [4]

1. **البنية التحتية التقنية:** فهي مقدمة اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية عليها لأن المطلب الرئيسي لنجاحها يتمثل في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية لأنها تضمن الأمن والسلاسة في أدائها، أما العنصر الثاني فيتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرامج والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وفيما يتعلق الأمر بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات فإنه يتمثل في:

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة؛

---

[1] وهيبة عبد الرحيم ، مداخلة بعنوان: تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب الدولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،26-27 أفريل 2011.

[2] سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء "دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة"، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر –غزة–، فلسطين، 2015م/1437هـ، ص 28.

[3] كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر–عرض تجارب الدولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،26-27 أفريل 2011.

[4] خبابة عبدالله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، ص،ص 106،107. مشار اليه في: اعمرين موسى ، الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر –دراسة ميدانية–، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص دراسات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2020/2019، ص 7.

- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة وفي مقدمتها أمن وسلامة المعلومات وسريتها؛
- توفير الإطار القانوني الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي؛
- تحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

2. **الكفاءة الأحادية المتفقة مع عنصر التقنية:** هي قائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم هو أن تمتد هذه الكفاءة إلى كافة الوظائف منها الفنية، المالية، التسويقية، القانونية، والإدارية وغيرها. والتي تكون متصلة بالخدمات المصرفية الالكترونية.
3. **التطوير، الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:** تتفق الخدمات المصرفية الالكترونية معها باعتبارها هي التي تحدث فارق بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية، فإن اكتسابها مزايا تنافسية وفرض مكانتها داخل القطاع المصرفي لا يتفق مع جمود وانتظار الآخرين.
4. **التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات:** هي الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج مواكبة لتطورات العالمية وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك الالكترونية توفيرها بنوعية ووقت، وأيضا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة التي تتمثل في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي، والخدمي، والتي تكون وليدة تفكير إبداعي والابتعاد عن التفكير النمطي.
5. **الرقابة التقييمية الحيادية:** تقوم البنوك الالكترونية بتقييم خدماتها المصرفية الالكترونية من خلال الاستعانة بخبرات في التخصصات التقنية التسويق، القانون والنشر الالكتروني من أجل الاستفادة من توجيهاتها وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا على البنوك في تقديم خدماتها المصرفية.
6. **المتطلبات القانونية والتشريعية:** تعد القواعد القانونية الإطار التشريعي للخدمات المصرفية الالكترونية الذي يتطلب قوانين خاصة ترعاها، خاصة بعد ما حلت محل الخدمات المصرفية التقليدية، إلا أنها تبقى بحاجة إلى المتطلبات القانونية والتشريعية المتمثلة في: [1]

أ. **التوثيق:** هو القدرة على إثبات شخصية الطرف الآخر على الشبكة وأيضا إثبات شخصية الموقع المستخدم؛

[1] وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص ص 205-201. مشار اليه في: بلال راحو ، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية –دراسة تطبيقية لأراء عينة من الزبائن والإداريين العاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة–، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2014- 2015، ص ص41-40.

ب. **الثقة:** عند تقديم أي خدمة مصرفية عبر الانترنت يرغب كلا الطرفين في التأكد من هوية المتعامل معه، فيتم ذلك من خلال وجود مؤسسة أو طرف آخر موثوق به والتي تعرف بسلطات التصديق؛

ج. **سرية وخصوصية المعلومات:** يقصد بها خصوصية وأمن البيانات والمعلومات المنقولة بوسائل الكترونية والتي تكون غير ملموسة، والتي تتطلب أيضا المزيد من السرية للمعلومات الشخصية؛

د. **الأمان وعدم التنصل:** يجب توفر عنصر الأمان بالنسبة لزبائن البنوك التي تقدم لهم خدماتها المصرفية الإلكترونية وذلك من خلال جعل الوثائق والبيانات والمعلومات المنقولة بوسائل الكترونية تتمتع بالقوة القانونية من أجل زيادة ثقة المتعاملين وأمانهم وضمانهم لعدم إنكار مقدم هذه الخدمات.

الفرع الثالث: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية ومخاطرها.

تتمثل أهم مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية ومخاطرها في التالي:

أولا: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.

للخدمات المصرفية الالكترونية عدة مزايا نوجزها فيما يلي: [1]

- إمكانية وصول البنوك إلى قاعدة عريضة من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي مختلف الخدمات المصرفية؛
- تقديم خدمات مصرفية جديدة تواكب احتياجات العميل؛
- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك؛
- زيادة كفاءة أداء البنوك.

ثانيا: مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية:

يصاحب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة نذكرها على النحو التالي:[2]

1. **مخاطر التشغيل:** تنشأ المخاطر التشغيلية عن:

أ. **عدم التأمين الكافي للنظم:** يقصد به اختراق نظم حسابات البنك وذلك لمعرفة خصوصية العملاء واستغلالها سواء تم الاختراق من خارج البنك أو من داخله؛

ب. **عدم ملاءمة تصميم وإنجاز أعمال الصيانة:** وذلك نتيجة لعدم كفاءة النظم لمواجهة احتياجات العملاء وعدم حل المشاكل وصيانة النظم بسرعة؛

ج. **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** تنتج عن عدم إحاطة العملاء بالإجراءات الأمنية؛

[1] اعمر بن موسى، أحمد علماوي، نحو بناء ميزة تنافسية من خلال تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية –دراسة استطلاعية لمجموعة من البنوك العمومية الجزائرية–، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 04، جامعة غرداية، الجزائر، ديسمبر 2019، ص 245.

[2] مريم بن شريف، الأعمال المصرفي الالكترونية الرهانات والتحديات –إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية–، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، ص،ص 158،159، جانفي 2010.

2. **مخاطر السمعة:** تنشأ نتيجة لوجود رأي سبلي تجاه البنك وقد يؤثر ذلك على البنوك الأخرى. ويكون ذلك نتيجة لعدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة.
3. **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 الالكترونية.
4. **مخاطر أخرى:** مثل ما توجد مخاطر مرتبطة بالخدمات المصرفية التقليدية، فإن الخدمات المصرفية الالكترونية تواجه أيضا المخاطر نفسها والمتمثلة في: مخاطر الائتمانية، مخاطر السيولة، مخاطر سعر الفائدة، ومخاطر سعر الصرف وغيرها.

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى التعريف بالبنوك التجارية من حيث نشأتها ومفهومها ووظائفها وأهدافها، وأيضا تطرقنا إلى الخدمات المصرفية الالكترونية من حيث نشأتها وتعريفها وخصائصها وأنواعها وقنوات توزيعها.هذه الخدمات التي تطورت وانتشرت بشكل كبير، نتيجة ما أفرزه التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات، من ضرورة تلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء، لذا كان على البنوك التجارية مواكبة هذه التطورات باعتماد هذه الخدمات المصرفية بعدما أصبح العملاء أكثر ميولا لاستخدامها، لأنها تتم بأقل تكاليف وبجودة عالية وتوزع عبر قنوات الكترونية بصورة أسرع وأكثر أمنا.

الفصل الثاني:

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائريCPA بالمسيلة

الفصل الثاني: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

تمهيد:

بعد التعريف بالبنوك التجارية والخدمات المصرفية الالكترونية في الفصل الأول، سنحاول إسقاط تلك الجوانب النظرية على الواقع التطبيقي، وذلك بمتابعة وتيرة عمل الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة، وذلك من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول**: مدخل عام للخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية؛
- **المبحث الثاني**: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة؛
- **المبحث الثالث**: الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

المبحث الأول: مدخل عام للخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية.

قبل الشروع في دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة، يجب التعريف بالهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر، وتبيان الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنوك التجارية الجزائرية.

المطلب الأول: الهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الالكترونية بالجزائر.

سعت البنوك الجزائرية في إطار تسيير تعاملاتها النقدية ما بين البنوك وتحسين خدماتها المصرفية إلى إنشاء هيئات لدعم وتسيير الخدمات منها: شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك (SATIM)، وتجمع النقد الآلي بالجزائر (GIE monétique).

الفرع الأول: شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك (SATIM).

يمكن تعريف هذه الهيئة وتحديد مهامها على النحو التالي:

1. **التعريف:** تأسست عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك "SATIM"،وهي شركة تابعة لسبعة بنوك بالجزائر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الجزائر الخارجي (BEA)، البنك التنمية المحلية (BDL)، بنك البركة الجزائري (ALBARAKA)، ومؤسسة CNMA للتأمين.

هي المشغل الوحيد للدفع الالكتروني بين البنوك للبطاقات المحلية والدولية في الجزائر، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة.

تجمع شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك "SATIM" 19 عضوا في شبكة الدفع الالكتروني بين البنوك الخاصة بها، والتي تتكون من 18 بنكا بما في ذلك 06 بنوك عامة و12 بنكا خاصا بالإضافة إلى بريد الجزائر. [1]

[1] شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.hyml تم الإطلاع يوم 2022/05/13، على الساعة 18:30.

2. **المهام:** تتمثل مهام شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك "SATIM" فيما يلي:[1]

- العمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الالكتروني؛
- إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الالكترونية في الجزائر؛
- المشاركة في تنفيذ القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الالكتروني بين البنوك من خلال كونها قوة اقتراح؛
- دعم البنوك في إنشاء وتطوير منتجات الدفع الالكتروني؛
- تخفيض الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي؛
- تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم عمل نظام الدفع الالكتروني بمكوناته المختلفة، ألا وهي إتقان التقنيات، أتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات، اقتصاد التدفقات المالية، ... الخ؛
- توفر شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك "SATIM" وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي؛
- تخصيص بطاقات السحب بين البنوك "للبنوك"؛
- إنشاء مفاتيح الأعضاء بنظام تفويض خاص بهم؛

الفرع الثاني: تجمع النقد الآلي (GIE monétique).

يمكن تعريف هذا التجمع وتحديد وظائفه على النحو التالي:

1. **التعريف:** يعتبر وضع نظام دفع الكتروني من أولويات السلطات العمومية الجزائرية وهو جزء من أدوات عصرنة النظام البنكي على غرار نظام المقاصة عن بعد لوسائل الدفع، لذا تم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، وجاء ليدعم هذا المنهج الاستراتيجي بتحديد مهام وصلاحيات أعضاء فاعلي هذا النظام، كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات المحلية أو الدولية.

[1] شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-02-21-11-02-07.html تم الإطلاع يوم 2022/05/13، على الساعة 18:55.

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر، يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال طبقا للتنظيم الساري.[1]

2. **الوظائف**: يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة النظام الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية: [2]

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي؛
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها؛
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه وتسيير الأمن؛

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية.

تحاول البنوك التجارية الجزائرية جاهدة مواكبة التطورات التي حصلت في القطاع المصرفي، وذلك بتقديم خدمات مصرفية الكترونية متطورة لكي يتم التعامل بها من قبل عملائها، ويمكن تلخيص أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الجزائرية فيما يلي: [3]

الفرع الأول: الموقع الالكتروني وآلات الصرف الآلي (GAB/DAB).

تشمل الخدمات في هذا المجال ما يلي:

1. **الموقع الالكتروني**: تتوفر البنوك التجارية الجزائرية على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت تعرض من خلالها المعلومات الخاصة بالبنوك من عناوين مختلف مصالحها ووكالاتها، وسائل الاتصال الخاصة بها. بالإضافة إلى العروض والأخبار، وأيضا الخدمات التي تقدمها، فالموقع الالكتروني لأي بنك يعتبر الواجهة الرئيسية الإعلانية وهو أهم وسيلة لجذب العملاء.
2. **آلات الصرف الآلي (GAB/DAB)**: تعتبر أكثر الخدمات التي يتم التعامل بها في البنوك التجارية الجزائرية لأنها سهلة ومتوفرة بأعداد مناسبة، وتنقسم إلى نوعين هما:

[1] تجمع النقد الآلي https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gei-monetique/ تم الاطلاع يوم 2022/05/13 على الساعة 20:20.

[2] نفس المرجع.

[3] كريمة جلام ، دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل –دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر–، رسالة الماجستير في تسويق وإدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم–، الجزائر، 2014/213، ص،ص 121-125.

أ. **آلات الصرف الآلي (DAB= Distributeurs Automatiques de Billets)**:
هي عبارة عن آلات تعمل أوتوماتيكيا تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال دون أن يلجأ إلى البنك أو أحد فروعه، وتتم هذه العملية بواسطة بطاقة بنكية.

ب. **الشبابيك الآلية للبنوك (GAB= Guichets Automatiques de Banque)**:
تمثل أحد المنتجات المصرفية الالكترونية، وهو عبارة عن جهاز آلي يقدم خدمات أكثر مقارنة بآلات الصرف الآلي (DAB) مثل قبول الودائع، تحويل الأموال من حساب إلى آخر، يقوم بعملية السحب، وهو متصل مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

الفرع الثاني:نقاط البيع الالكترونية TPE والبطاقات البنكية.

تشمل الخدمات في هذا المجال ما يلي:

1. **نقاط البيع الالكترونية أو أجهزة الدفع الالكتروني (TPE= Terminal de Paiement Electronique)**: هي عبارة عن آلة تعمل أوتوماتيكيا، تستخدم لدفع قيمة المشتريات أو الخدمات وتسحب من رصيد العميل وذلك بتمرير البطاقة داخل هذه الآلة، وتكون متوفرة لدى التجار.
2. **البطاقات البنكية**: يمكن تلخيص أنواع البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر فيما يلي:

أ. **بطاقة الدفع بين البنوك (CIB)**: هي عبارة عن بطاقة بنكية محلية تستعمل فقط في الجزائر، يمكن التعرف عليها من خلال وجود رمز **CIB** على البطاقة، بالإضافة إلى معلومات العميل ورمز البنك المصدر لها. تستعمل في عمليات السحب من آلات الصرف الآلي (DAB/GAB) وعمليات الدفع بواسطة جهاز الدفع الالكتروني (TPE)، وتنقسم هذه البطاقة إلى نوعين هما:

- **البطاقة الكلاسيكية**: هي بطاقة تستخدم لعمليات السحب والدفع، تقدم للعميل وفق الشروط التي يضعها البنك.
- **البطاقات الذهبية**: أيضا تستخدم لعمليات السحب والدفع، تقدم للعميل وفق الشروط التي يضعها البنك، لكنها تختلف عن البطاقة الكلاسيكية لأن لها وظائف أخرى كسقف أعلى للسحب.

ب. **بطاقة الفيزا الدولية (VISA)**: هي بطاقة تستخدم لعمليات السحب والدفع الكترونيا بالعملة الصعبة من آلات الصرف الآلي (DAB) وأجهزة الدفع الالكتروني (TPE)، وهي متوفرة في البنوك التجارية

الجزائرية على عدة أنواع منها: بطاقة الفيزا الكلاسيكية، بطاقة الفيزا الذهبية، وبطاقة مسبقة الدفع. يتميز كل بنك تجاري جزائري بأنواع مختلفة من البطاقات البنكية.

الفرع الثالث: بنوك الانترنت E.Banking والخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال(SMS).

تشمل الخدمات في هذا المجال ما يلي:

1. **بنوك الانترنت E.Banking**: قامت البنوك التجارية الجزائرية بتطوير هذه الخدمة، وهي عبارة عن تقديم خدمات مصرفية الكترونية من خلال الدخول إلى المواقع الالكترونية الرسمية للبنوك، وتقوم البنوك التجارية في هذا المجال بتقديم الخدمات التالية:
   - الإطلاع على الرصيد؛
   - الإطلاع وتحميل كشف الحساب الخاص بالعميل؛
   - التحويل من حساب لحساب آخر؛
   - طلب تغيير كلمة السر؛
   - طلب دفتر الشيكات؛
2. **الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال(SMS)**: مع مرور الوقت طورت البنوك التجارية الجزائرية هذه الخدمة، وهي عبارة عن رسالة نصية قصيرة ترسل للعميل ليصله كل ما يحتاج معرفته، مثل: الإطلاع على الرصيد، وضعية الحساب، ... الخ، وقد طور بنك القرض الشعبي الجزائري CPA هذه الخدمة وأصبحت تسمى SMS CPA CARDS أي مخصصة لحاملي البطاقات البنكية.

المبحث الثاني: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

سنقوم أولا بتقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA بشكل عام، ثم نتطرق إلى تعريف الوكالة البنكية لولاية المسيلة وهيكلها التنظيمي والمصالح الموجودة بها.

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائريCPA.

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

الفرع الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

أنشئ القرض الشعبي الجزائري بتاريخ 29 ديسمبر 1966، مقره الرئيسي بشارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة، برأس مال قدره 150 مليون دينار جزائري، ليخلف المصارف الشعبية العديدة التي كانت متواجدة قبل عام 1966 والمتمثلة:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران؛
- البنك التجاري والصناعي للجزائر؛
- البنك الجهوي التجاري والصناعي لعنابة؛
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري؛

الفرع الثاني: تطور بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

تم تدعيمه بعد ذلك بضم البنك الجزائري المصري إليه في 1986/01/01، وضم كذلك الشركة المرسيلية للبنوك في 1968/05/30، الشركة الفرنسية للتسليف والبنك عام 1971. للبنك تسع وحدات جهوية (تقسيم 1983)، أما فروعه فقد بلغت 114 فرع (وكالة) في بداية 1985، لتتقلص فيما بعد إلى 78 وكالة وذلك بعد تأسيس بنك التنمية المحلية (BDL)، وبلغ رأس ماله عام 1966 مبلغ 15 مليون دينار جزائري، وفي سنة 1983 بلغ ما يعادل 800 مليون دينار جزائري، وفي سنة 1992 يلغ 5.6 مليار دينار جزائري، أما سنة 1994 وصل نحو 9.31 مليار دينار جزائري، وفي 1996 كان قد وصل إلى 13.6 مليار دينار جزائري، وفي سنة 2000 بلغ 21.6 مليار دينار جزائري، وفي سنة 2006 ارتفع إلى 29.3

مليار دينار جزائري، ليبلغ رأس مال القرض الشعبي الجزائري إلى 48 مليار دينار جزائري بحلول سنة 2010.[1]

في نهاية 2014 أصبحت شبكة القرض الشعبي الجزائري تمتد نحو جميع أنحاء الوطن وتضم 140 وكالة مجهزة إعلاميا و15 مديرية مجهزة، فسلسلة منتجات وخدمات البنك تسمح بالاستجابة لاحتياجات عدد كبير من الزبائن والمؤسسات. يبلغ عدد موظفيه حاليا ما يقارب 15500 موظف منهم 3875 إطار، ويتبع البنك سياسة التكوين المستمر وترقية الموظفين الذين يعملون على مستوى الشبكات إلى موظفين على مستوى الهيكل المركزي للبنك، وهذا من أجل رفع عدد إطارات البنك.

المطلب الثاني: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPAبالمسيلة وهيكلها التنظيمي.

يمكن التعريف بهذه الوكالة البنكية من خلال المحاور التالية:

الفرع الأول: التعريف بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPAبالمسيلة.

أنشئت وكالة المسيلة للقرض الشعبي الجزائري CPA في سنة 1973، مقرها في المركز التجاري بالمسيلة، يشغل القرض الشعبي الجزائري 23 عامل دائم والباقي هم عبارة عن عمال متكونين مرسلين من المعاهد المتخصصة إلى الوكالة، وهذا من أجل تحسين مستوى الإطارات داخل البنك.

يعتبر مدير الوكالة أن للرقابة الداخلية للبنك دور كبير في رفع فعالية الوكالة من ناحية الهيكلة أو نظام العمل،بالإضافة إلى الإجراءات والوسائل المستخدمة من بينها مراقبة الإعلام الآلي الذي هو متواجد في كل مصالح الوكالة، كذلك الأجهزة الحديثة لحاسبات النقود، حيث تم تزويد الوكالة بهذه الأجهزة سنة 1997. [2]

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة .

يمكن تقديم الهيكل التنظيمي للوكالة والمهام المسندة لكل مصلحة من مصالحه فيما يلي:

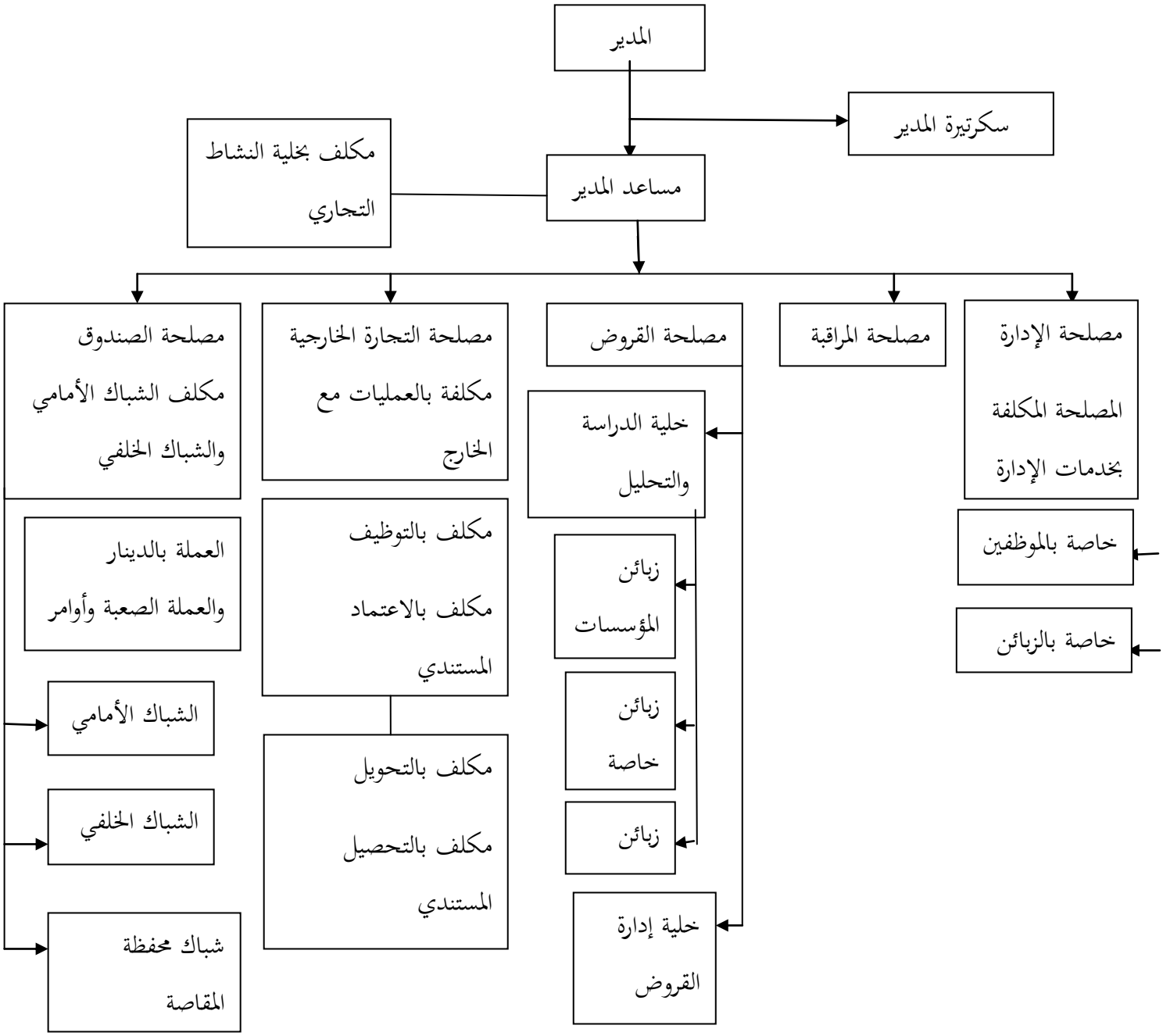
أولا: الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

[2] معلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة:

الشكل رقم(01): الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.



المصدر: البطاقة الفنية حول القرض الشعبي الجزائري CPA.

ثانيا: المصالح الموجودة بالوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

تعمل الوكالة البنكية وفق ما يخططه البنك من سياسة عامة، وذلك في إطار تخفيف الأعباء وزيادة الموارد بالنسبة للبنك، كما يمكن اعتبار الوكالة مركزا للدراسات. لأنه بموجب موقعها القريب من الزبائن يتم بها إحصاء عدد ونوع الخدمات التي يطلبها المتعامل وهذه الوظائف لا يمكن القيام بها إلا بتوفر مسؤولين ذوي كفاءة على مستوى الوكالة، وهم:[1]

1. **المدير**: يعتبر مدير البنك المسؤول الأول عن تسيير ومراقبة مجمل النشاطات، يمارس السلطة النظامية على جميع الأشخاص ويعتبر أيضا المسؤول الأول عن النتائج المحققة على مستوى وكالته ويتمتع بالصلاحيات التالية:
   - تمثيل الوكالة على المستوى المحلي، وتنسيق متابعة النشاط على مستوى الوكالة؛
   - تطبيق القواعد المنظمة لمجال نشاطه ومعرفة أمن محيطه الاقتصادي، وهذا من أجل جلب أكبر عدد من الزبائن والأموال والمشاريع؛
   - التوجيه والمراقبة والتقرير في مجال الإقراض والخصم ومعالجة العمليات البنكية؛
   - تسيير الخزينة والتكوين المستمر للموظفين؛
   - التوقيع على ما يجب التوقيع عليه من الوثائق والصكوك لتكون لها المصداقية أمام المؤسسات المالية والإدارية والقضائية؛
2. **نائب المدير**: تأتي مسؤولية نائب المدير مباشرة بعد المدير ويعمل من أجل نيابته في كل الأعمال في حالة غيابه ومساعدته في إتمام وظائفه.
3. **سكرتيرة المدير**: تساعد المدير في تلقي المكالمات الهاتفية وتثبيت المواعيد واستقبال البريد وتسجيله وتوزيعه على مختلف مصالح البنك.
4. **مسؤول المصلحة**: إن مسؤول المصلحة يعمل على مستوى تقني وهو المسؤول الأول على نشاط مصلحته. من أجل رفع فعالية الوكالة وتسهيل عملية تسييرها تم تقسيمها على المصالح التالية:

1.4 مصلحة الإدارة: وهي المصلحة التي تقوم أساسا على الموظفين والزبائن.

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

أ) **بالنسبة للموظفين:** تتمثل مهامها في:

- وضع ملفات خاصة بكل موظف بالبنك؛
- التأمين على الموظفين؛
- فاتورة الأجور أو وثيقة الأجور؛
- إعطاء الوثائق اللازمة من أجل أخذ العطل سواء كانت مرضية أو غيرها؛
- حل المشاكل المتعلقة بالموظف داخل البنك؛
- التكلف بالعمال الجدد؛

ب) **بالنسبة للزبائن:** تتمثل مهامها في:

- مراجعة الملفات الخاصة بالزبائن؛
- فتح حسابات للزبائن على مختلف أنواعها؛
- فتح حسابات خاصة: للتوفير، للسكن، للتجارة ...الخ؛
- وضع اليد على مال المدين؛
- حجز الأموال في الحسابات؛
- وفي حالة وجود ديون على صاحب الحسابات بعد الحصول على الوثائق سواء كانت من البنك أو بنك آخر أو من عند المحكمة أو قابض الضرائب ... الخ؛
- في حالة وفاة صاحب الحساب يرسل للورثة وثيقة من أجل تقسيم ما وجد في الحساب بينهم؛
- في حالة فقدان الشيك، دفتر أو صك يمنع تسديد هذا الصك، وهذا بطلب من المدير ويكون موقع عليه؛
- وضع وكالات خاصة لصاحب الحساب إن أراد ذلك؛

ولكن لم يبق هذا الجزء من المصلحة أي الخاص بالزبائن تابع للمصلحة الإدارية وإنما أصبح تابع إلى مصلحة الصندوق.

2.4 **مصلحة المراقبة:** تعمل مصلحة المراقبة على:

- تركيب وإرسال اليوميات المحاسبية بعد المراجعة؛

- مراجعة العمليات المحققة من طرف كل المصالح؛
- التأكد من أن العمليات المسجلة قد تم تحقيقها فعلا، وإنها لا تتعارض مع قانون البنك؛
- التأكد من التوقيعات والتأشيرات للوثائق المحاسبية؛
- المراقبة اليومية للحسابات المدينة؛
- التأكد من تحويل الخزينة إلى المديرية العامة؛
- التأكد من دفع الرسوم والضرائب منها (TVA)؛

3.4 مصلحة الإقراض: تعمل مصلحة الإقراض على ما يلي:

- فتح ملفات الإقراض ودراسة وتقدير أخطارها؛
- تحديد نوع القروض والخطوط المتاحة للإقراض؛
- ضمان تحصيل الديون المتنازع في شأنها؛
- إرسال الطلبات إلى بنك الجزائر، وإعلام الزبائن بالقرار النهائي (حالة القروض الكبيرة)؛
- استقبال الضمانات المقدمة من المستفيد من القرض؛
- مساعدة الزبائن على اختيار الطرق المثلى لتمويل مشاريعهم؛

4.4 المصلحة الخارجية: تتمثل أهم وظائف هذه المصلحة فيما يلي:

- فتح وتصفية ملفات التوطين للاستيراد والتصدير؛
- تسيير العقود ومنح الضمانات (للتصدير، القبول المؤقت)؛
- فتح ملفات الاعتماد المستندي والتحصيل المستندي؛
- التحويل والتحصيل الحر؛
- متابعة وتغيير تحويل العملة؛
- متابعة عملية تحويل العملة الصعبة وتوظيفها بالنسبة للأشخاص الذين يخرجون خارج الوطن؛

5.4 مصلحة الصندوق: بالدينار أو العملة الصعبة وتنقسم إلى قسمين:

أ) **قسم الشباك الأمامي**: يعمل على:

- استقبال الزبائن مباشرة وإعلامهم، وتحويل أموالهم؛

- دفع المستحقات على أساس الشيكات أو دفاتر الادخار وتحصيل الإيداعات سواء بالعملة المحلية أو الصعبة؛
- القيام بعمليات الصرف والتحويل؛
- إنجاز العمليات الخاصة بالوكالات الأخرى أو بسندات الضمان؛
- استقبال أوامر الزبائن.

ب) قسم الشباك الخلفي: وهو يعمل على:

- فتح الحسابات والقيام بعمليات الترصيد؛
- القيام بأعمال خاصة بالتحويل والتحصيل وسندات الخزينة؛

- **الشباك**: وهو الذي يتم على مستواه معرفة المبلغ الموجود في الحساب والحصول على المبلغ المراد الحصول عليه وفقا لما هو في الحساب وهو نوعان:
  - **بالدينار الجزائري**: خاص بالموظفين في المؤسسات العمومية والمالية وكذا التجار.
  - **بالعملة الصعبة**: خاص بأصحاب المعاشات المعطاة لهم من الدولة التي كانوا يعملون بها.
- **المحفظة**: تكون المعاملة في هذا الفرع بالأوراق فقط:
  - الحصول على شيكات مصادق عليها؛
  - إعطاء شيكات لبنوك ومؤسسات مالية لإيداع مبالغها في حساباتهم الخاصة؛
  - أمر بالتحويل؛
- **المقاصة**: تكون هذا بالحصول على شيكات لبنوك أخرى من زبائن البنك وتحويلها للبنك المركزي وعلى مستواه تحدث مقاصة المبلغ لحساب البنك. وفي هذا الفرع تكون المعاملات ورقية داخل البنك ومالية بين البنك المركزي والبنوك.[1]

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CIBبالمسيلة.

في هذا المبحث سنتطرق إلى أنواع البطاقات البنكية الالكترونية المتعامل بها في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري بالمسيلة، ثم إلى نظام SWIFT، وفي الأخير نتطرق إلى الخدمات الأخرى المقدمة من طرفها.

المطلب الأول: البطاقات البنكية الالكترونية المتعامل بها في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CIBبالمسيلة.

تتنوع البطاقات البنكية الالكترونية التي يتعامل بها العملاء في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري بالمسيلة، نستعرضها كالآتي:

الفرع الأول: البطاقات المحلية CIB.

تنقسم هذه البطاقات إلى:

أولا: **بطاقات الدفع بين البنوك CIB.**

هي بطاقة صادرة ومقبولة من شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك (RMI)، وهي بطاقات تستخدم للأغراض التالية:

ج) **الدفع:** أي دفع ثمن السلع أو الخدمات للتجار عند قبول الدفع على أجهزة الدفع الالكترونية (TPE).

د) **السحب:** أي السحب النقدي من آلات الصرف الآلية (GAB/DAB).

هـ) **الشراء:** أي شراء سلع أو خدمات من المواقع التجارية التابعة للبنوك لقبول المدفوعات الالكترونية للخدمات (e.cp@)e.paiement. [1]

1. **أنواع بطاقات الدفع بين البنوك CIB:** تنقسم بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB إلى:

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 02).

أ. **بطاقات CIB الكلاسيكية (الزرقاء)**: هي بطاقات موجهة عموما للموظفين الأجراء بعد إتمامهم عملية فتح حسابات جارية على مستوى شبابيك البنك compte chique، وتوفر هذه البطاقات إمكانية السحب في حدود % 80 من الدخل الشهري المصرح به مثلا: كحد أقصى لا يتجاوز 70.000 دج شهريا.

ب. **بطاقات CIB الذهبية (GOLD)**: ظهرت هذه البطاقات في سنة 2009، وهي أيضا بطاقات موجهة للموظفين والتجار ذوي الدخول المرتفعة، وتوفر هذه البطاقات إمكانية السحب في حدود 80 % من الدخل الشهري المصرح به، على أن لا يتجاوز السحب 200.000 دج شهريا كحد أقصى. [1]

2. **عقد بطاقة الدفع بين البنوك CIB**:

أ. **موضوع العقد**: هو اتفاق بين طرفين أي بين البنك والعميل، والغرض من العقد هو وضع جميع شروط الإصدار، الاستخدام، التجديد والمعارضة لبطاقات CIB.

ب. **إصدار البطاقة**: يتم إصدار بطاقة CIB من قبل البنك، والتي تظل ملكا له، بناءا على الطلب ورهنا بقبول هذا الطلب لعملائها الذين لديهم حساب و/أو لممثليهم المفوضين حسب الأصول، يتعهد حامل البطاقة باستخدام و/أو رقمها حصريا في إطار شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك (RMI) والشبكات المعتمدة، البطاقة شخصية تماما، ويجب على حاملها أن يضع توقيعه عند الاستلام، يمنع على حاملها إقراضها أو التصرف فيها، يقتصر استخدامها بشكل صارم على العمليات التالية: [2]

- السحب النقدي من آلات الصراف الآلي (DAB/GAB)؛
- أمر دفع ثمن شراء سلعة أو خدمة عن طريق أجهزة الدفع الالكترونية (TPE)؛

في حالة تغيير العنوان، يجب على حامل البطاقة سواء كان صاحب الحساب الذي تعمل به أم لا إبلاغ البنك بذلك.

ج. **شروط استخدام البطاقة في عمليات السحب النقدي من آلات الصرف الآلي (DAB/GAB) ومن فروع بنوك أخرى**: تتمثل هذه الشروط في:[3]

[1] وثائق ومعلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 02).
[2] نفس المرجع.
[3] نفس المرجع.

- إمكانية السحب النقدي كحد الأقصى لمبالغ السحب الشهرية المحددة في شروط البنك، وقد يختلف الحد الأقصى لمبالغ السحب اعتمادا على ما إذا كان قد تم تنفيذ المعاملات أم لا:
  - ✓ على آلات الصرف الآلي (DAB/GAB) للبنك أو في البنوك ومؤسسات مالية أخرى؛
  - ✓ عند شبابيك البنك أو البنوك والمؤسسات المالية الأخرى؛
- يمكن السحب من العدادات في حدود توافر عداد الدفع وعند تقديم وثيقة الهوية؛
- يتم خصم المبالغ المسجلة لهذه السحوبات، أي عمولات، ضمن الحدود الزمنية الخاصة بالسحب النقدي من الحساب المعني دون أي التزام بالإشارة إلى رقم البطاقة المستخدمة أو حاملها، ولاسيما عند تعدد البطاقات التي تعمل على نفس الحساب؛
- يجب على صاحب الحساب قبل كل عملية سحب وتحت مسؤوليته، التأكد من أن الحساب به رصيد كاف ومتاح والاحتفاظ به حتى الخصم المقابل؛

د. **شروط استخدام البطاقة لدفع مشتريات السلع والخدمات:** تتمثل هذه الشروط في:

- البطاقة أيضا وسيلة دفع يمكن استخدامها لدفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات؛
- تكون هذه المدفوعات ممكنة في حدود الحد الأقصى لمبالغ الدفع الشهرية التي يحددها البنك في الشروط المصرفية؛
- تتم مدفوعات البطاقة حسب الشروط والإجراءات المعلوم بها مع التجار الملتزمون بشبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك وعرض شعار "CIB"؛
- لدى البنك خيار الخصم الفوري من الحساب لمبلغ النفقات المتكبدة باستخدام البطاقة في حالة الوفاة أو القانوني لحامل البطاقة و/أو صاحب الحساب، أو في حالات الدفع أو تشغيل الحساب، أو إغلاق الحساب، أو سحب البطاقة من قبل البنك، القرار الذي سيتم إخطار صاحب البطاقة و/أو الحساب برسالة بسيطة؛
- يصرح صاحب الحساب للبنك بخصم من حسابه على أساس السجلات أو البيانات التي يرسلها التاجر لدفع مشتريات السلع أو الخدمات؛
- يجب على صاحب الحساب التأكد من أن الحساب لديه رصيد كاف ومتوفرة للتعامل مع معاملات الدفع الخاصة به؛

- يظهر المبلغ التفصيلي لمدفوعات البطاقة المخصومة من الحساب في بيان المعاملة التي يتم إرساله بشكل دوري إلى صاحب الحساب، وفقا للشروط المنصوص عليها في اتفاقية فتح الحساب و/أو الشروط المصرفية العامة؛
- لا يشارك البنك في أي نزاع ذي طبيعة تجارية، أي لا يتعلق بمعاملة الدفع الفعلية، والتي تنشأ بين حامل البطاقة والتاجر، ولا يمكن لوجود مثل هذا النزاع أن يبرر بأي حال من الأحوال رفض حامل البطاقة و/أو صاحب الحساب التي تعمل فيه، للوفاء بمدفوعات البطاقة لشراء السلع وتقديم الخدماتّ؛
- لا يمكن أن يكون إرجاع سلعة أو خدمة مدفوعة من قبل البطاقة المصرفية موضوع طلب استرداد من التاجر إلا إذا كانت هناك معاملة سبق خصمها بمبلغ أكبر أو يساويه، لا يمكن أن يكون هذا الدفع إلا بمبادرة من المدير.

هـ. **تحديد ووقف الاستخدام الالكتروني للبطاقة ووقفها:** يجوز للبنك وصاحب الحساب وحامل البطاقة إنهاء استخدام نفس الحساب دون إشعار أو تبرير.

وبالمثل، يجوز لهم استبعاد خدمة واحدة أو أكثر مرتبطة بها من مجال استخدام البطاقة أو إزالة الوصول إلى وظائف معينة لشبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك (RMI).

يجب إخطار البنك كتابيا بأي تقييد أو وقف للاستخدام الالكتروني للبطاقة، بناءا على طلب صاحبها أو صاحب الحساب الذي تعمل فيه، والذي يسعى إلى أخذها في الاعتبار عند الاستلام.

لا يعارض وقف استخدام البطاقة أمام البنك إلا إذا تم إرجاع البطاقة إليه مقابل إشعار بالاستلام.

و. **مدة صلاحية البطاقة وتجديدها وسحبها:** [1]

- للبطاقة فترة صلاحية يكتب تاريخ انتهائها على البطاقة نفسها؛
- عند تاريخ انتهاء الصلاحية، تخضع البطاقة للتجديد التلقائي للوسيط، ما لم يتم تقديم إشعار بخلاف ذلك كتابيا مع إشعار باستلام البطاقة من قبل صاحبها أو صاحب الحساب المعني قبل شهرين على الأقل من هذا التاريخ؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 02).

- يحق للبنك سحب البطاقة أو منع استخدامها في أي وقت أو عدم تجديدها، يتم إخطار صاحب البطاقة و/أو الحساب بقرار السحب في جميع الأحوال. لذلك يتعهد حامل البطاقة بإعادتها عند الطلب الأول ويتعرض لعقوبات إذا استمر في استخدامها بعد إخطاره بسحب البطاقة بخطاب بسيط؛
- يمكن سحب البطاقة عن طريق التاجر أو مؤسسة مالية خارجية بناءا على طلب البنك المصدر في هذه الحالة يعود قرار إعادة البطاقة إلى حاملها في البنك؛
- إغلاق الحساب الذي تعمل فيه البطاقة أو أكثر يستلزم استعادتها، وينطبق الشيء نفسه في حالة إنهاء اتفاقية الحساب الجماعي، لا يمكن إنهاء الحساب إلا بعد شهر واحد من إعادة البطاقات؛

ثانيا: البطاقات البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE.

ظهرت هذه البطاقة سنة 2018، وهي بطاقات موجهة للعملاء من التجار والمهنيين بعد حصولهم على حسابات خاصة على مستوى شبابيك البنك compte proffession liberale، compte courant commerciale.

1. **أنواع البطاقات البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE**: تنقسم هذه البطاقات إلى: [1]

أ. **البطاقة البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE**: من شروطها أن يتوفر للعميل على حساب تجاري أو مهني، ويكون السقف الشهري للدفع 300.000 دج شهريا كحد أقصى ، أما السقف الشهري للسحب فهو 50.000 دج شهريا.

ب. **البطاقة البنكية للأعمال+ CPA/CIB CORPOR@TE+**: مثلها مثل البطاقة البنكية للأعمالCPA/CIB CORPOR@TE يشترط فيها أن يتوفر العميل على حساب تجاري أو مهني، لكنها تختلف من حيث السقف الشهري للدفع والسحب، أي الحد الأقصى للدفع 1.000.000 دج شهريا، أما الحد الأقصى للسحب فهو 80.000 دج شهريا.[2]

2. **عقود البطاقة البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE**:

[1] وثائق ومعلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 04).

[2] وثائق ومعلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 01).

أ. **موضوع العقد:** يتمثل في تحديد إجراءات وشروط وأحكام استعمال، تسليم، تجديد، إلغاء، وكذا المعارضة الخاصة بالبطاقة البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE.

ب. **تسليم البطاقة والرقم السري:** يتم ذلك عبر مايلي يلي:[1]

- عند قبول الطلب، تسلم البطاقة البنكية للأعمال للفرض الشعبي الجزائري من طرف البنك لحامل البطاقة؛
- البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري شخصية ولا يجوز استعمالها إلا من طرف حاملها شخصيا، ويجب أن يضع عليها توقيعه عند استلامها؛
- يسلم الرقم السري في ظرف مختوم بشكل سري لحامل البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري شخصيا لا غير؛
- هذا الرقم السري ضروري لاستعمال البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري. لذا يجب أن يحفظ بسرية تامة من طرف حاملها؛
- في حالة نسيان الرقم السري من طرف حامل البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري يقوم صاحب الحساب بتقديم طلب لإعادة تجديد الرقم السري أمام وكالته؛
- يقتصر عدد محاولات استعمال الرقم السري بثلاثة مرات متتالية، في حالة تجاوز هذا العدد يتم مصادرة أو إلغاء البطاقة؛
- إدخال الرقم السري في شبابيك البنوك وآلات الصرف الآلي وآلة الدفع الالكترونية وكذا مواقع التجارة الالكترونية يعتبر بمثابة إمضاء واعتراف بالعملية التي قام بها حامل البطاقة و/أو صاحب الحساب بواسطة البطاقة؛

ج. **مدة صلاحية البطاقة:** تحدد هذه المدة ضمن الكيفيات التالية:[2]

- مدة صلاحية البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري مدونة في الوجه الأمامي لها؛
- تصدر لمدة ثلاث سنوات وعند نهاية صلاحيتها يتم تجديدها بطريقة تلقائية، في حالة عدم رغبة حامل البطاقة و/أو صاحب حساب في تجديد البطاقة عليه إخطار البنك كتابيا في أحل أقصاه شهرين قبل انتهاء مدة الصلاحية؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 04).
[2] نفس المرجع.

- تكون البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري غير صالحة في الحالات التالية:
  - ✓ عند نهاية صلاحيتها ولم يتم تجديدها؛
  - ✓ حالة وضع البطاقة تحت المعارضة؛
  - ✓ حالة غلق الحساب البنكي الخاص باستعمال البطاقة.

د. **شروط استعمال البطاقة:** تشمل هذه الشروط ما يلي:[1]

- البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري تسمح لحاملها بـ:
  - ✓ دفع قيمة المشتريات من السلع والخدمات لدى التجار المنتمين إلى شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك والتي تعرض شعار " بطاقة ما بين البنوك (CIB) "؛
  - ✓ القيام بعمليات سحب النقود أمام شبابيك البنوك وآلات الصرف الآلي التابعة للبنوك التي تنتمي إلى شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك؛
- يحدد الحد الأقصى لعمليات السحب والدفع من طرف صاحب الحساب وهو قابل للتغير؛
- يجب على حامل البطاقة البنكية للأعمال الاحتفاظ بكل وصل وفاتورة إلى غاية انتهاء العملية؛
- لا يمكن لحامل البطاقة البنكية للأعمال أن يقوم بأي شكوى إلا عن طريق صاحب الحساب وهذا في أجل أقصاه 90 يوم ابتدءا من تاريخ العملية؛
- توفى العمليات التي يجريها حامل البطاقة البنكية للأعمال للقرص الشعبي الجزائري أو صاحب الحساب في حدود الحد الأقصى المتفق عليه في العقد والرصيد الكافي في الحساب البنكي؛

هـ. **إثبات المعاملات:** العمليات المسجلة على آلات الصرف الآلي وآلات الدفع الالكترونية يتم نسخها على داعم الكتروني، تعد هذه المعلومات دليلا قطعيا على العمليات التي تمت عن طريق البطاقات وتبرير نشرها على الحساب التي تنتمي إليه.

و. **مسؤولية حامل البطاقة:** صاحب الحساب مسؤول بصفة تضامنية وثنائية عن نتائج المعاملات المالية مع حامل البطاقة البنكية للأعمال، وكذا فيما يتعلق بحفظها واستعمالها. وذلك إلى غاية إرجاعها للبنك والانتهاء الكلي لكافة العمليات التي تم القيام بها على البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري.

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 04).

استعمال البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري حصريا لتسديد التكاليف المهنية وضمان سرية البيانات الشخصية: رقم البطاقة، الرقم السري، الرقم السري للانترنت.

ز. **حقوق مخصصة للبنك**:تتجلى هذه الحقوق في:[1]

- يحتفظ البنك بحق الخصم من حساب صاحب الحساب كل النفقات المسجلة الناتجة استعمال البطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري؛
- التوقيف المؤقت للبطاقات المعنية بسبب عدم الامتثال للتدابير الأمنية أو أي استعمال آخر مشبوه؛
- يفرض على حامل البطاقة و/أو صاحب الحساب توفير المعلومات المتعلقة بطبيعة المعاملات؛

ح. **مصادرة البطاقة**: إذا تمت مصادرة البطاقة البنكية للأعمال من آلات الصرف الآلي يمكن استرجاعها من طرف صاحب الحساب و/أو حامل البطاقة في مدة لا تتجاوز يومين. عند انقضاء هذه المدة، يتم إعادتها إلى الوكالة التي يوجد فيها الحساب البنكي الخاص بالبطاقة.

ط. **المعارضة**: تتضمن الكيفيات التالية:[2]

- لا يقبل البنك إلا المعارضة المرفوعة صراحة في حالة الضياع أو السرقة أو الاستعمال الاحتيالي للبطاقة البنكية للأعمال؛
- يجب على صاحب الحساب أو حامل البطاقة البنكية للأعمال أن يقوم بتصريح بضياع البطاقة أمام الهيئات المختصة وبتقديم إيصال التصريح للبنك؛
- على حامل البطاقة البنكية للأعمال أو صاحب الحساب أن يقوم فورا وبأية وسيلة بوضع البطاقة تحت المعارضة وأن يؤكد ذلك كتابيا في أقرب أجل مع وجوب تقدمه للوكالة؛
- يحتفظ البنك بحق وضع البطاقة تحت المعارضة بقرار مبرر؛
- العمليات التي أجريت قبل المعارضة، تقع على عاتق صاحب الحساب، والعمليات التي أجريت بعد المعارضة لا يمكن الاحتجاج بها أمام القرض الشعبي الجزائري؛
- كل التكاليف الخاصة برفع المعارضة للبطاقة البنكية للأعمال للقرض الشعبي الجزائري يتحملها صاحب الحساب وفقا للشروط العامة للبنك السارية المفعول؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 04).
[2] نفس المرجع.

الفرع الثاني: البطاقات الدولية.

تشمل البطاقات التالية: [1]

أولا: بطاقات CPA/VISA.

هي بطاقات آمنة وذات استخدام دولي، مما يسمح بمعاملات الدفع مع التجار أو مواقع التجار (الدفع عبر الانترنت) المعتمدين من VISA، والسحب من آلات الصرف الآلي (DAB) التي تعرض شعار VISA، والمتاحة على مدار 24/24 ساعة و7/7 أيام، وهذه البطاقة مزودة بشريحة الكترونية تلبي معايير VISA الدولية، ولها رمز سري مدته سنتان قابلة للتجديد، يتم خصم مبلغ 600 دج كعمولة على كل عملية دفع، بينما يتم خصم الضعف أي 1200 دج على كل عملية سحب.

1. **أنواع بطاقات CPA/VISA**:تنقسم هذه البطاقات إلى نوعين هما:

أ. **بطاقات CPA VISA Classic**: يشترط فيها فتح حساب بالعملة الصعبة وأيضا فتح حساب بالعملة المحلية (دينار جزائري)، وتقدر تكاليفها بـ 6990.00 دج سنويا، وتكون حدود استعمالها في عمليات السحب والدفع، بالنسبة لعملية السحب تكون في حدود 350 أورو يوميا، أما بالنسبة لعملية الدفع فتكون في حدود 450 أورو يوميا.

ب. **بطاقات CPA VISA Gold**: يشترط فيها فتح حساب بالعملة الصعبة وأيضا فتح حساب بالعملة المحلية (دينار جزائري)، وتقدر تكاليفها بـ 11910.00 دج سنويا، وتكون حدود استعمالها في عمليات السحب في حدود 550 أورو يوميا، أما بالنسبة لعملية الدفع فتكون في حدود 950 أورو يوميا، لكنها تختلف عن بطاقات CPA VISA Classic في حالة إذا لم يتم السحب منها تحول للدفع فتقدر بـ 1500 أورو يوميا.[2]

2. **استعمال بطاقات CPA/VISA** تستعمل كلتا البطاقتين في الدفع الالكتروني المتمثل في:

- حجز في الفنادق (Réservation Hôtels)؛

[1] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

[2] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (**الملحق رقم01**).

- تذكرة الطائرة (Billet Avion)؛
- تأجير سيارة (Location Voiture)؛
- تكاليف دراسية (Frais Etudes)؛
- تكاليف صحية (Frais Sain)؛
- أماكن السياحة والترفيه (loisir)؛[1]

3.توقيع البطاقاتCPA VISA: **يعتبر** إلزامي، ويجب لصقها على ظهر البطاقة، هذا التخصيص هو أول عنصر أمان مطلوب.

4.طرق الاستعمال: وهي تتوزع بين طرق السحب وطرق الدفع:

أ) **عند السحب**: تشمل عملية السحب ما يلي:

- تحديد موقع جهاز الصراف الآلي يحمل DAB شعار VISA؛
- إدخال الزبون بطاقته في الصراف الآلي DAB؛
- اتباع التعليمات التي تظهر على شاشة جهاز الصراف الآلي DAB؛
- سحب التذكرة والاحتفاظ بها.

ب) عند الدفع: تشمل عملية السحب ما يلي:

- تحديد موقع تاجر يعرض شعار VISA؛
- إدخال الزبون لبطاقته في جهاز الدفع الالكتروني TPE؛
- إدخال الرمز السري الخاص به؛
- الاحتفاظ بحذر بإيصال TPE الذي سيقدمه التاجر للزبون.

بالنسبة لعمليات السحب أو الدفع لدى الزبون 3 محاولات فقط، في حالة حدوث خطأ سيتم التقاط البطاقة بواسطة جهاز الصراف الآلي DAB ويتم حظرها تلقائيا حتى في عمليات الدفع بواسطة TPE.

[1] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 05).

5. **رقم البطاقة:** تظهر مجموعة مكونة من 16 رقما على مقدمة البطاقة تمثل رقمها، أثناء حجوزات الزبون أو مدفوعاته عن بعد (عبر الانترنت أو الهاتف)، سيطلب منه الرقم المكون من 3 أرقام في الخلف: CVV2.

6. **للدفع عبر الانترنت:**تشمل هذه العملية:

- معاملات الدفع الخاصة بالزبون عبر الانترنت على مواقع التجارة التي تعرض شعار VISA في أسفل صفحة الويب؛
- التأكد من وجود قفل على شريط محرك البحث وأن عنوان URL مسبوق بـ"https"؛
- إدخال المعلومات المطلوبة،فالمجموعة مكونة من 16 رقما في مقدمة البطاقة والرمز CVV2 الموجود في الخلف؛
- تلقي رسالة بريد الكتروني لتأكيد عملية الدفع عبر الانترنت التي قام بها صاحب البطاقة؛
- من أجل الحفاظ بشكل أفضل على بطاقة CPA VISA الخاصة بك تجنب ملامسة المجال المغناطيسي؛[1]

7. **الدفعsans contact**: تسمح هذه الوظيفة للزبون بدفع مقابل مشترياته بمبلغ صغير، دون إدخال البطاقة CPA/VISA الخاصة به أو إدخال الرمز السري الخاص به للدفع، يقوم الزبون ببساطة بإحضار بطاقة CPA/VISA قريبة بدرجة كافية من الهدف المخصص، اعتمادا على الحالة التي تظهر عليها الرسم التخطيطي ((☜)) لا داعي لإدخال رمز السري، يتم التحقق من صحة المبلغ الذي طلبه التاجر مسبقا على TPE ودفعه. [2]

8. **طريقة عمل الدفعsans contact**: في هذه الحالة:

- يجب أن يظهر الرمز ((☜)) على بطاقة CPA/VISA الخاصة بالزبون ويجب أن يكون التاجر مجهز بجهاز دفع مناسبة؛
- حدد موقع التجار المجهزين بأجهزة TPE التي لا تلامس مع هذا الرمز ((☜)) والتي سيتم عرضها على أبوابها أو نوافذهم أو على محطات الدفع الخاصة بهم؛

[1] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 05).
[2] نفس المرجع.

- وضع البطاقة CPA/VISA الخاصة بالزبون على محطات الدفع بدون تلامس؛
- صوت جهاز وضوء أخضر يشير إلى أن الدفع قد تم؛

9. تحديد عدد المعاملات sans contact: يسمح بثلاث معاملات بدون تلامس يوميا، وبعد تجاوز هذا الحد يطلب من الزبون الدفع بالطريقة التقليدية، عن طريق إدخال بطاقته في محطة الدفع وإدخال الرمز السري الخاص به.

10. حدود الدفعsans contact: تتوقف حدود الدفع عند:

- 03 عمليات يوميا بمبلغ تراكمي 50 دولار؛
- 20 عملية شهريا بمبلغ تراكمي 200 دولار؛[1]

ثانيا: بطاقات ELAMANE.

ظهرت هذه البطاقات سنة 2015، وهي بطاقات مسبقة الدفع، يتم شحنها كل 03 أشهر أو 06أشهر أو 12 أشهر أو 18 شهرا أو 24 شهرا، وتم وقفها عن العمل سنة 2019.

وتكون:

- مسبقة الدفع؛
- آنية الحصول؛
- قليلة التكاليف؛
- سهلة الاستعمال؛ [2]

ويمكن تلخيص التطور الذي عرفه عدد البطاقات المستعملة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPAبالمسيلة في الجدول التالي:

[1] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة(الملحق رقم 05).

[2] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

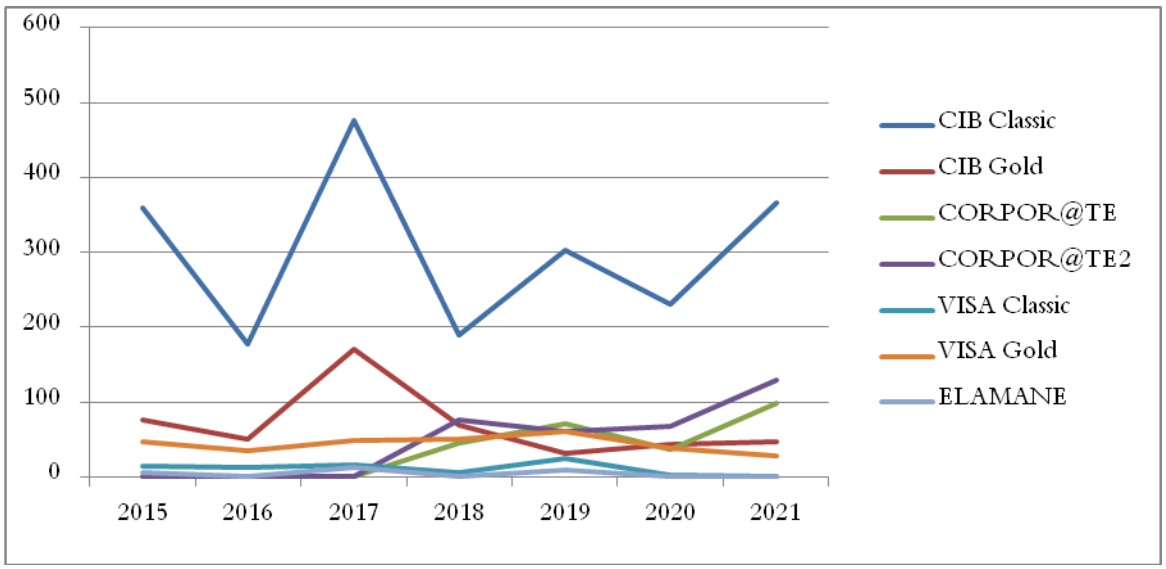
الجدول رقم (01): تطور عدد البطاقات المستعملة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA المسيلة في الفترة 2015-2021.

اسم البطاقات	عدد البطاقات المستعملة خلال هذه الفترات						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CIB Classic	360	177	477	189	302	230	367
CIB Gold	77	50	171	69	32	44	47
CORPOR@TE	-	-	-	45	71	36	98
CORPOR@TE+	-	-	-	76	61	67	130
VISA Classic	15	12	16	05	24	02	0
VISA Gold	47	35	49	51	61	39	28
ELAMANE	05	-	13	-	10	-	-

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إحصائيات الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA المسيلة.

ويمكن عرض معطيات الجدول بيانيا في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): تطور عدد البطاقات المستعملة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA المسيلة في الفترة 2015-2021.



المصدر: تم إعداد الجدول اعتمادا على معطيات الجدول رقم(01).

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن بطاقات CIB CLassic هي أكثر البطاقات استخداما،حيث ارتفع عددها في سنة 2017 إلى 477 بطاقة. أما البطاقات الأخرى فكان استخدامها قليل في معظم السنوات، وهذا راجع إلى ضعف عدد الزبائن الذين يستخدمون هذه البطاقات.

المطلب الثاني: نظام SWIFT والخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

في هذا المطلب سنتطرق إلى نظام SWIFT، ثم إلى الخدمات التي تقدمها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

الفرع الأول: نظام SWIFT.

هو قناة بنكية تتم عبرها عملية التحويل الخارجي، أي أنه لابد من وجود نظام SWIFT في رقم التعريف البنكي عند القيام بأي تحويل مالي من الخارج، ويكون تحويل أموال الأشخاص أو مرتبات الأشخاص المتقاعدين عن طريق بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) على شكل وثائق، وبدوره يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) بتحويل هذه الوثائق لكل شخص حسب بنكه.

الفرع الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

تشمل هذه الخدمات ما يلي:

أولا: الخدمة البنكية الالكترونية E.Banking.

من خلال منصة الكترونية على موقع بنك القرض الشعبي الجزائري CPA المتوفرة عبر شبكة الانترنت، ويمكن الزبون أو المتعامل الحصول على قاعدة البيانات الخاصة بالحساب البنكي وذلك بعد إتمام إجراءات الاشتراك المتمثلة في إمضاء العقد الخاص بالخدمة E.BankingContrat، والتي تسمح بالحصول على اسم المستخدم وكذا كلمة المرور الخاصة بالمستخدم.

1. طبيعة الخدمة البنكية الالكترونية E.Banking.: يمكن الحصول خلال هذه الخدمة على عدة خدمات مثل:[1]

- الإطلاع على الرصيد؛
- الإطلاع على الكشوف البنكية؛
- طلب دفتر شيكات؛
- القيام بتحويلات مالية؛
- التواصل مع مصلحة الزبائن؛

2. العقد المتعلق بخدمات التحويلات الأحادية والمتعددة عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية E.Banking:تتمثل حيثيات هذا العقد في:[2]

1.2 الموضوع: يحدد الشروط العامة الحالية وملحقاتها، شروط استعمال خدمة أوامر التحويلات عن بعد بواسطة الاتصال عن طريق الانترنت عبر موقع البنك الالكتروني (E.Banking) ويتعلق الأمر بتبادل معطيات أوامر تحويل ما بين الأنظمة المعلوماتية للزبون والبنك عن طريق الانترنت. يوفر البنك للزبون عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية، واجهة (قناع الإدخال والتثبيت) للإدخال، التوقيع وكذا إرسال أوامر التحويلات الأحادية والمتعددة عن بعد. ينظم هذه التبادلات عقد يتضمن استمارة عنوانها " عقد متعلق بأوامر التحويل عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية (E.Banking)" وكذا الشروط العامة الحالية وملحقاتها.

يعترف الطرفان بأنهما يحوزان على وسائل ومعارف تقنية، تمكنهم من التوقيع على العقد. يستطيع الزبون في هذا الإطار أن يوقع عقد فيما يخص الحسابات المفتوحة باسمه أو تلك التي يحوز فيها على وكالة أو أنه مؤهل لتسييرها. يعترف الزبون عند توقيع استمارة العقد بأنه قد اطلع على الشروط العامة الحالية وملحقاتها وأنه قبلها دون أدنى تحفظ.

2.2.شروط التنفيذ: يقر الزبون بأنه قد تم إعلامه بأن عمليات التحويل تخضع بالإضافة إلى الأحكام التنظيمية المطبقة عليها، للأحكام الاتفاقية والتنظيمية المنظمة للحسابات المعينة بها. ولذلك فإن للبنك

[1] وثائق ومعلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة(الملحق رقم 06) .
[2] نفس المرجع.

الحق في اتخاذ أي إجراء ملائم منصوص عليه في اتفاقية الحساب وله الحق أن يرفض إتمام أي عملية لا تتجاوب مع بنود العقد الذي يربط الطرفين.

3.2 شروط استعمال الخدمة: قبل الانضمام إلى هذه الخدمة يجب على الزبون أن يشترك في الخدمة البنكية الالكترونية(E.Banking) وأن يوقع على العقد.

4.2 التزامات الأطراف:يتفق الطرفان على المسؤولية المتبادلة عند تنفيذ التزاماتهما، وهذا طبقا لأحكام القانون العام المنظم لمسؤولية كل طرف.

أ. **التزامات البنك:** يتعهد البنك بـ:

- أن يسخر الإمكانيات والإجراءات الجديرة بضمان أحسن تنفيذ ممكن للعمليات الصادرة عن الزبون حينما تكون المعطيات المرسلة من طرف هذا الأخير مقروءة، قابلة للاستغلال ومطابقة للتسوية المطبقة عليها ومقدمة من طرفه في الآجال المحددة؛
- إعلام الزبون بتنفيذ عملياته بتقديم وصل استلام وكشوفات متعلقة بها؛
- يعلم البنك الزبون بأنه في حالة انقطاع غير متوقع للخدمة (توقف خدمة الانترنت، صعوبة الوصول إلى الموقع الالكتروني E.Banking)، فإن إمكانية القيام بعمليات تحويل في الوكالة الموطنة له تبقى عملياتية بتقديم وصل استلام وكشوفات متعلقة بها؛

ب. **التزامات الزبون:** تتمثل في: [1]

- احترام شروط تنفيذ العمليات المنصوص عليها في العقد وملحقاته لاسيما شروط التعريفات المنصوص عليها في الشروط العامة للبنك؛
- التأكد من كافة ودقة كل المعطيات المعلوماتية التي يرسلها للبنك؛
- إلى غاية تأكيد النظام الإعلامي للبنك استلام المعطيات المعلوماتية المرسلة من طرف الزبون فإنها تبقى تحت مسؤوليته ويبقى عليه التحقق قبل إرسالها من مطابقة كشف الهوية البنكية (RIB) أو كشف الهوية البريدية (RIP) للمستفيدين من التحويلات وكذا هوياتهم (الاسم، اللقب والتسمية الاجتماعية، العنوان، مبلغ التحويل الذي يجب أن يكون أقل من واحد مليون دينار جزائري)؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 06).

- الفحص والتأكد من أن التجهيزات المعلوماتية والأنظمة المستعملة من طرفه في هذا الإطار مناسبة وفي حالة جيدة ولا تحتوي على أي فيروس، لا يتحمل البنك أي مسؤولية فيما يخص حالة التجهيزات المستعملة من طرف الزبون؛
- الفحص وبدقة للمعلومات الموضوعة تحت تصرفه في دليل المشترك قبل تقديم أي أمر تحويل عن طريق تحويلات مالية متعددة عن بعد؛
- إن مصادقة الزبون أو ممثله الشرعي على العمليات المأمورة باستخدام الإمضاء الالكتروني ينتج عنها بصفة آلية وصل الاستلام، والذي يجب على الزبون الاحتفاظ به لتسهيل عملية البحث لوكالته البنكية في حالة طلب معلومات أو احتاج من طرفه. لا يمثل وصل الاستلام المسلم من طرف البنك للزبون المتعلق بوصول الأوامر في أي من الأحوال تنفيذا لتلك الأوامر.

ثانيا: الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPA.

تعتبر هذه الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال "MOBILE CPA" امتدادا للخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، وهي عبارة عن تطبيق يمكن للزبون تحميله وتثبيته على هاتفه أو اللوحة من خلال البوابة الالكترونية "Google Play" فيما يتعلق بأنظمة الربوت (أندرويد) و(App Store) فيما يخص أنظمة التشغيل iOS. ويتم ابرام العقد المتعلق بالخدمة البنكية عبر الهاتف النقال "MOBILE CPA" ضمن الكيفيات التالية:

1. **الموضوع**: يتمثل في تحديد الأحكام العامة الحالية وملحقاتها، شروط استعمال الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال"MOBILE CPA" عن طريق الرابط بشبكة الانترنت، وتحديد العلاقات التعاقدية بين بنك القرض الشعبي الجزائري CPAوزبونه المشترك في هذه الخدمة.
2. **تحديد الخدمات**: يمكن للمستعمل من خلال تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال " MOBILE CPA" الاستفادة من عدد معين من الخدمات وعلى وجه الخصوص من: [1]

- الإطلاع على رصيد وتاريخ الحسابات الجارية وحسابات التوفير؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة(الملحق رقم 07).

- بحث وتصنيف العمليات على كشف الحساب (حسب المحرر و/أو تاريخ أو المبلغ)؛
- إرسال كشف الهوية البنكية "RIB" بواسطة الرسائل القصيرة أو البريد الالكتروني؛
- بدء وتوقيع وتحويل أوامر التحويلات عن بعد سواء من حساب إلى حساب أو إلى المستفيدين (العملاء لدى القرض الشعبي الجزائري CPA أو العملاء لدى البنوك الأخرى)؛
- الإطلاع على وضعية أوامر التحويل؛
- الإطلاع على لائحة جميع الوكالات والحصول على بياناتها الخاصة (العناوين، الهاتف، ... الخ)؛
- تحديد موقع أي وكالة من وكالات القرض الشعبي الجزائري CPA وتحديد مسارها بدقة على الخريطة؛
- التواصل بأمان مع الوكالة بواسطة البريد الالكتروني أو الهاتف وذلك بفضل شهادة الأمان طبقا SSL"Socket layer"، والتي تقوم بتشفير جميع البيانات المتبادلة مع البنك؛
- تحويل العملات؛
- تغيير لغة استخدام التطبيق MOBILE CPA إلى العربية والفرنسية والانجليزية؛

3. **شروط التنفيذ:** يصرح الزبون بأنه على علم تام بأن العمليات المنفذة عن طريق تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال "MOBILE CPA" تخضع بالإضافة إلى الأحكام التنظيمية المطبقة عليها إلى الأحكام التعاقدية والتنظيمية المطبقة عليها وإلى الأحكام التعاقدية التي تحكم الحسابات التي تنتمي إليها. لذلك يحق للبنك اتخاذ أي تدبير مناسب منصوص عليه في اتفاقية الحساب وله الحق في عدم معالجة أي عملية غير مطابقة لشروط العقد الذي يربط الطرفان.

4. **مدة العقد وإقفال تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPA**: تشمل مايلي: [1]

أ. **مدة العقد:** يتم إبرام العقد المتعلق بتطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPA بين البنك والزبون المشترك لفترة غير محددة.

ب. **إقفال تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPA**: تنتهي الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPA بقوة القانون عند وقوع أحداث تتعلق بالشخص المستعمل والتي تؤدي إلى عدم الاستجابة لتنفيذ التزاماته التعاقدية (على سبيل المثال عند وفاة المستعمل). لا ينشأ فسخ عقد الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال سواء من قبل البنك أو من قبل الزبون المشترك لأي مساس

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 07).

بالمعالجة اللاحقة للأوامر وحتى تلك التي تتم معالجتها بطريقة متكررة و/أو مؤجلة، أو في وقت لاحق، والتي أرسلها المستعمل بشكل صحيح إلى البنك في إطار تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف النقال MOBILE CPAوقبل إلغاء الاشتراك سيتم إلغاء الخدمة من قبل إذا لم يتم استخدامها لمدة 3 أشهر.

5. **التزامات الطرفين:** يتفق الطرفان على تحملهما لمسؤولية متبادلة في تنفيذ التزاماتها، وهذا وفقا لأحكام القانون العام الذي يحكم مسؤولية كل طرف من أجل حسن تنفيذ العمليات المتعلقة بتنفيذ أحكام هذا العقد، ويتعهد الطرفان بإعلام بعضهما البعض في أقرب وقت ممكن، بأي خلل أو إغفال و/أو خطأ متعلق بأداء العمليات.

أ. **التزامات البنك:** يلتزم البنك بما يلي:

- اتخاذ جميع الوسائل وإجراءات الأمن التي من شأنها توفير حماية معقولة ضد مخاطر فقدان النزاهة أو المساس بسرية المبادلات المبرمجة أو الالكترونية؛
- اتخاذ جميع الوسائل والإجراءات الكفيلة بضمان أفضل تنفيذ ممكن للعمليات الصادرة عن الزبون والمقدمة في الآجال المحددة وذلك لمجرد أن تصبح البيانات المدخلة والمرسلة من طرفه مقروءة وقابلة للاستغلال ومطابقة للقواعد المطبقة عليه؛
- إعلام الزبون بأنه في حالة الانقطاع غير المتوقع للخدمة (إيقاف خدمة الانترنت، صعوبة الوصول إلى تطبيق MOBILE CPA ... الخ) فإن بإمكانه إيداع أوامر التحويل الكلاسيكية أي الورقية والتي تبقى دائما سارية المفعول؛

ب. **التزامات الزبون:** يتعهد الزبون باحترام الشروط المحددة في هذا العقد:[1]

- على المستعمل المشترك التحقق من أن معدات الكومبيوتر والبرامج المستعملة من قبله في هذا الإطار ملائمة وفي حالة جيدة خالية من الفيروسات؛
- لا يمكن تحميل أي مسؤولية للبنك بخصوص حالة المعدات المستعملة من قبل الزبون؛
- يتعين على الزبون فحص بعناية المعلومات المقدمة له في دليل المشترك؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 07).

- تبقى البيانات المحبوسة التي يرسلها الزبون تحت مسؤوليته إلى غاية تأكيد نظام معلومات البنك استلامها كليا. كما تقع على عاتقه مسؤولية التحقق قبل إرسال كشف الهوية البنكية أو كشف الهوية البريدية الخاصة بالمستفيدين من التحويلات بالإضافة إلى التأكد من هويتهم (اللقب، الاسم، اسم الشركة، العنوان، مبلغ التحويل الذي يجب أن يكون واحد مليون دينار في التعاملات ما بين البنوك، وهذه الفائدة كل مستفيد ... الخ)؛
- يجب على الزبون التحقق وبعناية من المعلومات المتوفرة له في دليل المشترك قبل تقديم طلب تحويل وحدة عن بعد عبر تطبيق MOBILE CPA؛
- يتعين في حالة فقدان أو سرقة الهاتف الذكي أو الكومبيوتر اللوحي التغيير الفوري لكلمة المرور للخدمات البنكية عبر الانترنت لتجنب الاستعمال الاحتيالي من قبل الغير؛

ثالثا: الدفع عن طريق الانترنت (الدفع الالكتروني E.paiement).

مواكبة للتطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا الاتصالات ومع تزايد عدد المتعاملين الاقتصاديين على شبكة الانترنت، عمل بنك القرض الشعبي الجزائري CPA على توفير خدمة "الدفع الالكتروني" وذلك من خلال تزويد حاملي البطاقات المغناطيسية برمز سري يمكن المستخدم من التسجيل على منصة خاصة من خلال موقع البنك، والتي تتيح القيام بمختلف عمليات الشراء أو الدفع عن طريق الانترنت. كما تجدر الإشارة إلى أن البنك يحرص على تأمين هذه العمليات من خلال توفير آخر الإصدارات في هذا المجال وحاليا يستعمل البنك تقنية "OTP" وتعني One Time Password، والتي من خلالها يتم تزويد المستخدم برمز سري جديد في كل عملية دفع أو شراء مما يجعل قرصنة الحساب أمر شبه مستحيل. تتم إجراءات معاملات الدفع عبر الانترنت E.Paiement في الجزائر مع مواقع التجار بإتباع الخطوات التالية: [1]

1. الاتصال بالموقع الالكتروني لموقع التجار؛
2. اختيار الخدمة التي تهم الزبون بإتباع التعليمات الموجودة على صفحة الويب الخاصة بالموقع التجار؛

[1] معلومات ووثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 08).

3. اختيار وسيلة الدفع عن طريق بطاقة CIB بالضغط على "LOGO CIB" الموجودة في صفحة موقع التاجر؛
4. **الصفحة أولى**: يتم عرض المصادقة، بما في ذلك مبلغ وتاريخ ووقت معاملة؛
5. إدخال المعلومات التالية:

- رقم بطاقة CVV2 الخاصة بالزبون (المقابلة للأرقام الثلاثة الأخيرة المشار إليها على ظهر البطاقة بخط مائل)؛
- تاريخ نهاية الصلاحية؛
- الاسم واللقب؛
- العنوان؛
- الرقم البريدي؛

ثم التحقق من صحته.

6. **الصفحة الثانية**:ستظهر للزبون البيانات التي أدخلها، والتي سيتحقق الزبون من صحتها مرة أخرى، وللزبون إمكانية العودة إلى الصفحة السابقة لتعديل المعلومات التي تم إدخالها بالفعل.

أ) بمجرد التحقق من صحة معلومات الزبون، سيتم عرض صفحة ثالثة، بما في ذلك:

- رقم بطاقة المخفية؛
- موقع لإدخال كلمة المرور الأولى الخاصة به، يتم استرداده من وكالة التوطين الخاصة بالزبون؛

ب) النقر على أيقونة "متابعة" يتم عرض صفحة ملخص بمعاملة الزبون، يعرض مكانين لإدخال كلمة مرور جديدة؛

ج) كتابة كلمة مرور جديدة وتأكيدها في المكانين المعروضين، ثم النقر على أيقونة "الإرسال"؛

7. سيتم بعد ذلك عرض رسالة تمكن الزبون من التحقق من صحة كلمة المرور الجديدة الخاصة به؛
8. سيتم إعادة توجيه الزبون تلقائيا إلى موقع التجار حيث سيتم عرض صفحة التأكيد؛

رابعا: أجهزة الدفع الالكتروني TPE.

هو جهاز دفع يتضمن نظاما يسمح بالتحكم في الرمز السري والمعتمدة من قبل شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك (RMI)، يزود البنك التاجر بهذه الأجهزة من أجل عمليات الدفع.

يشمل عقد عضوية التاجر بنظام الدفع بالبطاقة البنكية CIB الحيثيات التالية:

1. **الموضوع**: الغرض من العقد هو تحديد حقوق والتزامات البنك والتاجر فيما يتعلق بالدفع عن طريق البطاقة المصرفية التي تتم في إطار شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك RMI.
2. **مدة العقد**: يتم إبرام العقد لمدة عام واحد، قابلة للتجديد باتفاق ضمني، إلا في حالة الإنهاء من قبل أحد الأطراف والتي تم إخطارها برسالة مسجلة مع إشعار الاستلام، مع مراعاة الالتزام بفترة 3 أشهر من تاريخ الإخطار بالإنهاء.
3. **نظام الدفع بالبطاقة**: يعتمد نظام الدفع بالبطاقة المصرفية على استخدامها من قبل حامليها لدفع ثمن مشتريات السلع والخدمات مع التجار المنتسبين إلى شبكة الخدمات المصرفية النقدية ما بين البنوك.
4. **أحكام خاصة بالبطاقات**: لا يمكن استخدام سوى البطاقات ما بين البنوك التي تحمل الاسم المختصر CIB في إطار شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك. [1]
5. **أحكام خاصة**: تتمثل في:[2]

أ) الشروط العامة لعقد العضوية تحددها شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك، أما بالنسبة للشروط الخدمات الخاصة يحددها البنك؛

ب) لأسباب فنية أو أمنية يجب على البنك أن يقدم بشكل إلزامي إلى شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك أي طلب يتعلق بما يلي:

- تعديل طلب التفويض؛
- إزالة قبول بطاقات معينة؛
- تعليق نشاط الدفع الالكتروني للتاجر؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 09).
[2] نفس المرجع.

- تعليق العضوية في شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك.

ج) معاملات الدفع مضمونة بشرط التقيد بكافة الإجراءات الأمنية المستحقة على التاجر؛

د) مع مراعاة الأحكام القانونية المتعلقة بالحق في نقل المعلومات وسرية المهنة، تم تحديد ما يلي:

- البيانات الشخصية المطلوبة في بطاقة العقد إلزامية للسماح بتأسيسها؛
- سيتم استخدام هذه المعلومات المخصصة للبنك فقط وسيتم توزيعها على أطراف ثلاثة لأغراض إدارة العمليات المنفذة تنفيذا للعقد ووفاء بالالتزامات القانونية والتنظيمية.

6. التزامات التاجر: يلتزم التاجر بما يلي: [1]

- إعلام الجمهور بقبول البطاقات من خلال عرض ملصقات النافذة التي يقدمها البنك بشكل مرئي خارج مؤسسته؛
- تقبل بطاقات الدفع مقابل مشتريات البضائع أو الخدمات المقدمة لعملائها والتي نفذت بالفعل باستثناء جميع عمليات التسليم النقدية أو جميع الأوراق المالية القابلة للتحويل إلى نقد بقيمتها الاسمية؛
- تطبق على حاملي البطاقات نفس الأسعار والتعريفات على جميع العملاء بأي حال من الأحوال، يجب على التاجر ألا يجعلهم يتحملون بشكل مباشر أو غير مباشر أي تكاليف إضافية؛
- إظهار الحد الأدنى للمبلغ الذي يتم قبول البطاقة بشكل واضح، يتم الإبلاغ بهذا المبلغ من قبل البنك إلى التاجر؛
- التأكد من استفاء شروط تحميل التنويهات؛
- إرسال تسجيلات المعاملات للبنك خلال مدة تتراوح بين 24 ساعة و72 ساعة على الأكثر؛
- الدفع وفق الشروط الخاصة المتفق عليها مع البنك، والتكاليف، وبصفة عامة جميع المبالغ المستحقة فيما يتعلق بالعضوية وتشغيل شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك؛
- تحمل المسؤولية الشخصية عن المنازعات التجارية وتبعاتها المالية التي قد تنشأ بينه وبين حاملي البطاقة وعن البضائع والخدمات التي تم دفع ثمنها عن طريق البطاقة؛

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 09).

- لتجنب الشكاوى التي لا أساس لها من حاملي البطاقات، يجب التحقق مع البنك من أن المعلومات المرسلة لتحديد نقطة بيعها عند الانضمام إلى شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك تتوافق مع تلك الموضحة على التذكرة، ويجب أن تشير هذه المعلومات إلى اسم تجاري معروف لحامله؛
- عدم تقديم أي طريقة أخرى للدفع النقدي أو الائتماني لحاملي البطاقات وعدم إجراء أي معاملة أخرى بشكل مباشر أو غير مباشر مع حاملي بطاقات CIB باستثناء تلك التي تقع عادة في نطاق الأنشطة التجارية؛
- إعطاء حامل التذكرة التي حررها جهاز الدفع الالكتروني TPEمتضمنة في المساحات المخصصة لهذا الغرض:
  - ✓ اسم ورمز التاجر؛
  - ✓ اسم حاملها؛
  - ✓ رقم البطاقة؛
  - ✓ تاريخ صلاحية البطاقة؛
  - ✓ رقم التفويض المقدم من البنك، إن وجد؛
  - ✓ المبلغ بالدينار الجزائري وتاريخ الإنفاق.
- إرسال التسجيلات الالكترونية للمعاملات إلى مركز المعالجة المعين من قبل البنك، ضمن المهلة الزمنية وطبقا للأساليب المنصوص عليها في الشروط الخاصة المتفق عليها مع البنك. والتأكد من حمايتها لائتمان العميل، والحساب في المواعيد وطبقا للأساليب المنصوص عليها في الشروط الخاصة المتفق عليها مع البنك؛
- أرشفة وحفظ لمدة سنة بعد تاريخ العملية:
  - نسخة من التذكرة؛
  - ربما ممثل تسجيل المغناطيسي للعملية أو سجل الخلفية نفسه؛

في حالة عدم وجود هذه الأرشفة، وفي حالة استجواب بعض المعاملات، سيتم خصم مبلغ المعاملة المعينة من التاجر.

- الإبلاغ بناءا على طلب البنك وفي الآجال المنصوص عليها في الشروط المتفق عليها معه، بأي دليل على معاملة الدفع؛

7. **التزامات البنك:** يتعهد البنك بما يلي: [1]

- تزويد التاجر بناءا على طلبه بالمعلومات المتوفرة لديه عن أنشطته التي تدخل في نطاق العقد؛
- تزويد التاجر بقائمة وخصائص جميع أنواع البطاقات المعتمدة من شبكة الخدمات النقدية ما بين البنوك؛
- تزويد التاجر بالمعلومات المتعلقة بأمن المعاملات، سيما تلك المتعلقة بالوصول إلى نظام التفويض؛
- اعتماد حساب التاجر بالمبالغ المستحقة له وفق الشروط المنصوص عليها في الشروط الخاصة المتفق عليها مع البنك؛
- عدم خصم المعاملات غير المضمونة التي لا يمكن تحميلها على حساب حامل البطاقة، بعد فترة أقصاها 06 أشهر من تاريخ الائتمان الأولي الذي تم ترحيله إلى حساب التاجر؛
- إبلاغ التاجر بناءا على طلبه بالعناصر الأساسية للإجراءات الإدارية للدفع الالكتروني، وخاصة الإجراءات المتعلقة بما يلي:
  - ✓ إدارة وإعادة البطاقات المصدرة من التاجر؛
  - ✓ إدارة وإرجاع البطاقات المنسية من قبل حاملي البطاقات؛

ويمكن تلخيص التطورات في عدد أجهزة الدفع الالكترونية TPEالمعتمدة لدى الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة في الفترة 2015-2021.

الجدول رقم (02): تطور عدد أجهزة الدفع الالكترونية TPEالمعتمدة لدى الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة في الفترة 2015-2021.

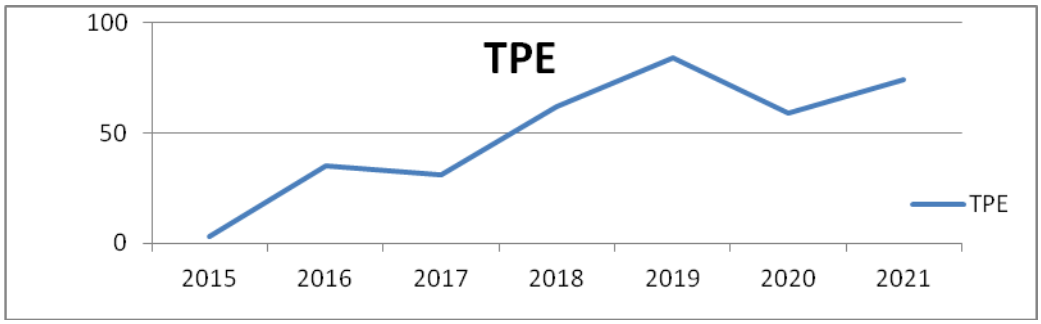
عدد الأجهزة	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TPE	03	35	31	62	84	59	74

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على إحصائيات مسلمة من الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة.

[1] وثائق مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة(الملحق رقم 09).

ويمكن تمثيل هذا التطور بيانيا في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): تطور عدد أجهزة الدفع الالكترونية TPE المعتمدة لدى الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة في الفترة 2015-2021.



المصدر: تم إعداد الجدول اعتمادا على معطيات الجدول رقم(02).

نلاحظ من خلال هذا الشكل تزايد عدد أجهزة الدفع الالكتروني TPE المعتمدة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي CPA بالمسيلة، حيث ارتفع عدد الأجهزة من 3 في سنة 2015 إلى 84 جهاز في سنة 2019، ثم انخفض عدد الأجهزة في سنة 2021 إلى 74 جهاز.

خامسا: الخدمة البنكية عبر SMS CPA CARDS.

هي عبارة عن رسائل قصيرة يرسلها البنك للعميل، وهي مخصصة لحاملي البطاقات CIB و VISA، بشرط أن يحدد العميل وقت إرسال هذه الرسائل القصيرة. [1]

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة (الملحق رقم 10).

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الوقوف على واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة، وتم تسجيل أن هذه الوكالة تحاول تطوير خدماتها المصرفية الالكترونية وبشكل مستمر وإن كان ذلك يتم بوتيرة بطيئة مع تسجيل تجاوبا من طرف الزبائن لخدماتها وللبطاقات البنكية التي تصدرها.

ويتوقف استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها الوكالة على قيام الزبون أو التاجر بإبرام اتفاق معها وتوقيع العقد مع التزام الطرفان بالشروط والإجراءات الموجودة في هذا العقد من أجل السير الحسن لهذه الخدمات المصرفية الالكترونية أو البطاقات البنكية، وعلى الوكالة اتخاذ الإجراءات الأمنية اللازمة لحماية حسابات زبائنها ومعلوماتهم الشخصية.

الخاتمة

لقد حاولت الدراسة إبراز منظومة الخدمات المصرفية الالكترونية التي أصبحت البنوك التجارية توفرها لعملائها والتي جاءت نتاجا للتغيرات الكثيرة التي أحدثها التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات في شتى المجالات خاصة المجال المصرفي. لذاعملت البنوك التجارية على تبني وسائل الدفع الكترونية كالبطاقات البنكية، وعملت أيضا على تقديم خدمات مصرفية بقدر الإمكان لكي تسهل معاملاتها المصرفية وتلبي احتياجات عملائها المتزايدة.

وفي سياق التطورات الهائلة التي عرفتها البنوك التجارية في العالم في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية، حاولت البنوك الجزائرية مسايرة هذه التطورات، وعملت على عصرنة خدماتها من أجل تلبية حاجيات زبائنها، وتم ذلك بإنشاء المواقع الكترونية لكي تعرض خدماتها، وتثبيت عدد كبير من الصرافات الآلية وأجهزة الدفع الالكترونية وتنويع بطاقاتها البنكية. هو التوجه الذي تبنته الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري بالمسيلة.وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وقدمت مجموعة من المقترحات.

أولا: النتائج.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. نتائج اختبار الفرضيات:

تتلخص نتائج اختبار الفرضيات فيما يلي:

- بخصوص الفرضية الأولى والتي رأت أن التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات يساهم في تطوير الخدمات الالكترونية والتي ترتبطبدورها بمدى تطور الهيئات المقدمة لها والتي تتمثل في البنوك التجارية،فقد تم تأكيدها، لأنه بفضل التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات طورت البنوك التجارية خدماتها المصرفية الالكترونية وتبنتالعديد من وسائل الدفع الالكترونية؛
- فيما يتعلق بالفرضية الثانية والتي رأت أن الخدمات المصرفية الالكترونية تتيح الكثير من الفرص أمام البنوك التجارية في مجال توسيع نشاطاتها المصرفية، فقد تم تأكيدها هي الأخرى لأن البنوك التجارية صارت تقديم خدمات مصرفية الكترونية متنوعة ساهمت بشكل كبير في توسيع أنشطتها؛

- بشأن الفرضية الثالثة والتي رأت أن البنوك التجارية الجزائرية في سعي مستمر لمواكبة التطورات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك لتحسين أداءها فقد أكدتها الدراسة من خلال إبرازها لحزمة الخدمات الالكترونية التي صارت هذه البنوك توفرها لعملائها؛
- بخصوص الفرضية الرابعة والتي مضمونها أن الخدمات المصرفية الالكترونية في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة تعرف تطورا مستمرا، فقد تم تأكيدها من خلال إبراز سعي هذه الوكالة على تنويع وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها لعملائها.

2. نتائج البحث:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- طورت البنوك التجارية خدماتها المصرفية التي تعتمد الوسائل الالكترونية تحت تأثير التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
- ساهم ظهور العديد من الوسائل الالكترونية في تمكين البنوك التجارية من تقديم حزمة من الخدمات المصرفية الالكترونية على غرار المواقع الالكترونية للبنوك والصرافات الآلية ونقاط البيع والبطاقات البنكية؛
- نجاح البنوك التجارية في تقديم خدمات مصرفية الكترونية متنوعة عبر استحداث وسائل الدفع الكترونية وإصدار البطاقات البنكية الجديدة بصفة مستمرة؛
- تأخر البنوك التجارية الجزائرية في اعتمادالخدمات المصرفية الالكترونية بسبب تأخرها في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
- لا زالت المواقع الالكترونية للبنوك التجارية الجزائرية تقتصر وظيفتها على ترويج خدماتها المصرفية، ولا تعدو من كونها مواقع معلوماتية أو اتصالية؛
- تعمل الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة على تقديم خدمات مصرفية أكثر حداثة وتواكب التطورات التكنولوجية سعيا منها لتلبية رغبات زبائنها وتزويدهمبطرق جديدة للدفع والسحب والشراء توفير قنوات توزيع هذه الخدمات مثل الصرافات الآلية (DAB/GAB) وأجهزة الدفع الالكترونية TPE وغيرها؛

- عدم تجاوب الزبائن مع بعض البطاقات البنكية التي تصدرها الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة بسبب الشروط المرتبطة باستخدامها وتكاليف خدماتها وحدودها القصوى بشأن السحب أو الدفع؛
- تسعى الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة جاهدة للترويج لخدماتها المصرفية الالكترونية أو بطاقاتها البنكية بكل الوسائل المتاحة التقليدية والحديثة؛

ثانيا: المقترحات.

بناءا على النتائج المتوصل إليها تقدم هذه الدراسة جملة من المقترحات التي من شأنها تطوير منظومة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية بما في ذلك الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة:

- العمل على تطوير الإطار التشريعي الجزائري بما يتماشى مع وتيرة التطورات التكنولوجية لتوفير الحماية القانونية اللازمة لمستخدمي الخدمات المصرفية الالكترونية والحد من القرصنة الالكترونية؛
- زيادة الاهتمام من قبل البنوك التجارية الجزائرية بتوعية عملائها بكيفية استخدام خدماتها المصرفية الالكترونية وبطاقاتها البنكية وتبسيط إجراءات التعامل بها؛
- العمل المستمر على تحسين أنظمة الأمن في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة ثقة العملاءوطمأنتهم بشأن حماية معلوماتهم الشخصية؛
- من الضروري أن تعمل الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة بشكل مستمر على إيجاد طرق أكثر تطورا لتقديم خدماتها المصرفية الالكترونية للحفاظ على عملائها وجذب الزبائن الجدد؛

ثالثا: آفاق الدراسة.

مهما تعددت الدراسات يبقى موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية موضوعا لدراسات مستقبلية بفعل التطورات التي تعرفها هذه الخدمات، نقترح البعض من هذه المواضيع فيما يلي:

- أساليب تطوير منظومة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؛
- إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؛
- تداعيات تبني الصيرفة الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية؛

قائمة المراجع

أولا: الكتب.

- البياتي طاهر فاضل، سمارة ميرال روي، النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013.
- السعودي جميل، إدارة المؤسسات المالية المتخصصة، الطبعة 01، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- الشمري ناظم نوري، العبداللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
- العطار هاني وجيه، التجارة الإلكترونية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- بوعلام نوال سمرد، دليلك في المالية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2021.
- عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي –مدخل معاصر–، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
- صيرفي محمد عبد الفتاح،إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- عبد الله خالد أمين، الطراد اسماعيل ابراهيم، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- عوض علي جمال الدين، عمليات البنوك من الواجهة القانونية، الطبعة الثالثة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر،
- التميمي علاء ، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،مصر، 2012.
- كافي مصطفى يوسف، النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011.
- مسعودي عبد الهادي، الاعمال المصرفية الإلكترونية دار اليازوري للنشر والتوزيع، د.ط، الأردن، 2016.
- معروف رمضان علي السيد، التجارة الالكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها، مكتبة جزيرة الورد للنشر، مصر، 2012.

ثانيا: الرسائل والمذكرات.

1. **رسائل الدكتوراه:**

- بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية الالكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر –دراسة ميدانية–، رسالة دكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2020/2019.
- حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية،، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014-2015.
- قوي الصادق خليفة آدم، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية (دراسة ميدانية على عينة من المصارف)، أطروحة دكتوراه الفلسفة في الدراسات المصرفية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018م-1440هـ.
- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات الاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية –حالة نشاط البنك عن بعد–، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014/2013.
- نجار حياة، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل –دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية–، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2013-2014.

2. مذكرات الماجستير:

- أبو عواد رمسيس موسى صلاح، تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية في مدينة الخليل، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين، 2020م/1442هـ.
- الباهي صلاح الدين مفتاح سعد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي في عمان–، الأردن، مذكرةماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، أيار 2016.
- البردويل سعيد محمد سعيد، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء "دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة"، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر –غزة–، فلسطين، 2015م/1437هـ.

- الحاج ليث محمود احمد، نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة الماجستير في قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، حزيران 2012.
- العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري –قسنطينة–، الجزائر، 2006-2007.
- جلام كريمة، دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل –دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر–، مذكرة الماجستير في تسويق وإدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس –مستغانم–، الجزائر، 2014/213.
- حيدر شيخ السوق ريما، أثر كفاية رأس المال في ربحية المصارف التجارية الخاصة في سورية، مذكرة ماجستير في التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، الجمهورية العربية السورية، 2017م-1439هـ.
- راحو بلال، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية –دراسة تطبيقية لأراء عينة من الزبائن والإداريين العاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة–، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2015/2014.
- زواش زهير، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية –دراسة حالة الجزائر–، مذكرةماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، جامعة العربي بن المهيدي–أم البواقي–، الجزائر، 2011/2010.

3. مذكرات الماستر:

- التجاني حنان وآخرون، دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية –دراسة حالة بريد الجزائر وكالة الوادي–، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2019/2018.

ثالثا: المجلات.

- بركات كريمة، الصيرفة الالكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة المعارف، المجلد 16، العدد2، جامعة البويرة، الجزائر، ديسمبر 2021.
- بن جدو أمينة، ديقش سمية، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد02، الجزائر، 2020.
- بن شريف مريم، الأعمال المصرفي الالكترونية الرهانات والتحديات –إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية-، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، جانفي 2010.
- بن موسى اعمر، علماوي أحمد، نحو بناء ميزة تنافسية من خلال تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية – دراسة استطلاعية لمجموعة من البنوك العمومية الجزائرية-، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 04، جامعة غرداية، الجزائر، ديسمبر 2019.
- تقرورت محمد، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، سبتمبر 2012.
- عبد الرحمان سعيد وآخرون، دور المحفظة في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2021.
- فشيت حميد، بناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديدة، العدد 3، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ماي 2011.
- كموم عبد القادر، تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد 29، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018.

رابعا: الملتقيات.

- عبد الرحيم وهيبة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب الدولية-، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

- قاسي ياسين، فادي كمال، إسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض التجارب الدولية-، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011.
- مولوج كمال، طلحة محمد، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض التجارب الدولية-، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،26-27 أفريل 2011.
- يدو محمد، قاشي خالد، إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض التجارب الدولية-، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،26-27 أفريل 2011.

خامسا: المراجع الالكترونية.

- شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية ما بين البنوك،على الرابط:

https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/.

- تجمع النقد الآلي،على الرابط:

https ://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gei-monetique/.

الملاحق

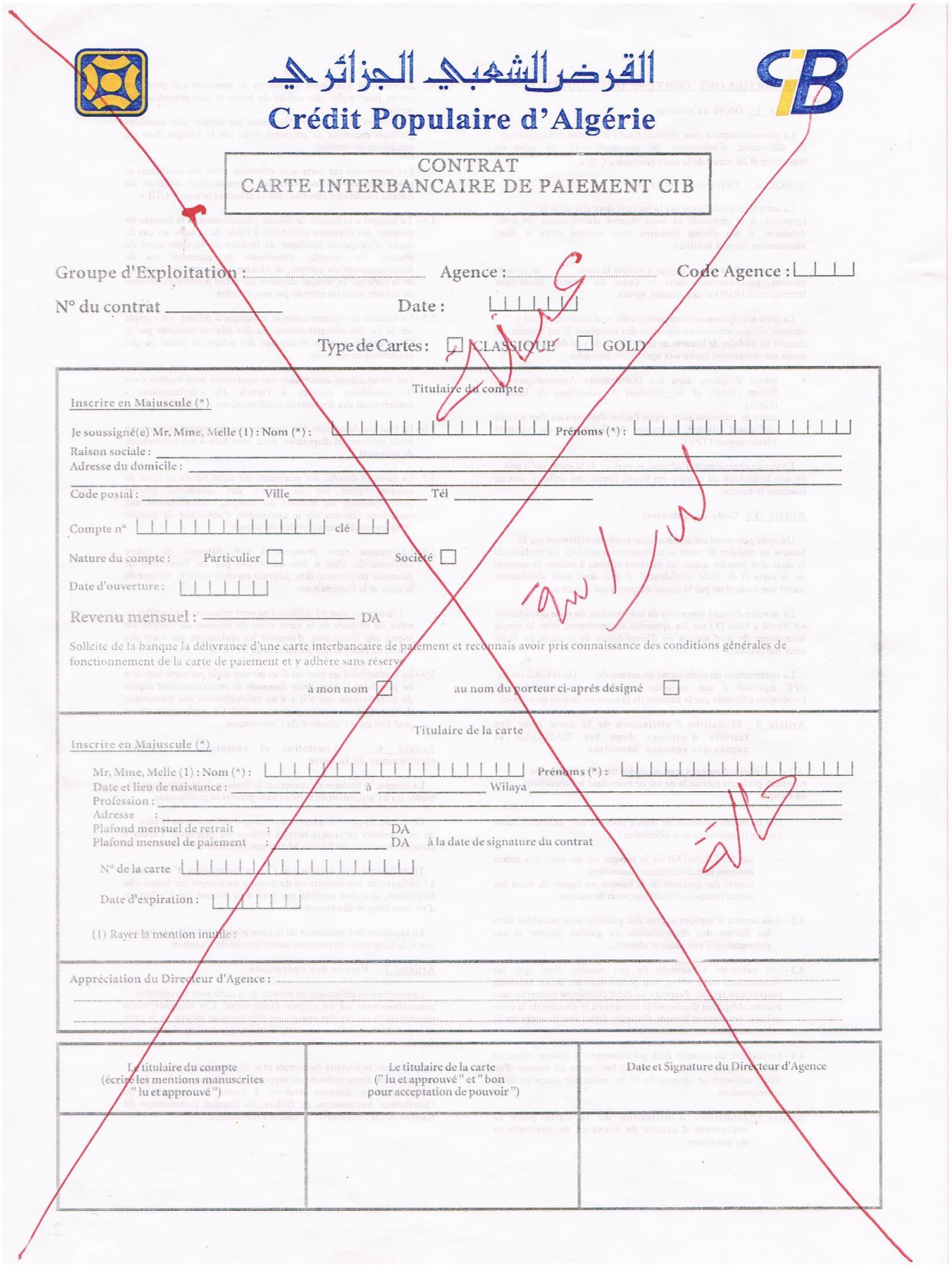
الملحق رقم 01: أنواع البطاقات البنكية المعتمدة في الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

بطاقة CIB Classic　　بطاقة CIB Gold

بطاقة CORPOR@TE　　بطاقة CORPOR@TE+

بطاقة VISA Classic　　بطاقة VISA Gold

الملحق رقم 02: عقد بطاقة الدفع بين البنوك CIB.



القرض الشعبي الجزائري

Crédit Populaire d'Algérie

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT CIB

Groupe d'Exploitation : ..... Agence : ..... Code Agence : | | | |

N° du contrat _____ Date : | | | | | |

Type de Cartes : ☐ CLASSIQUE ☐ GOLD

Titulaire du compte

Inscrire en Majuscule (*)

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom (*) : | | | | | | | | | | | | | | | Prénoms (*) : | | | | | | | | | | | | | | |

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° | | | | | | | | | | | | | | | | clé | | |

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture : | | | | | | |

Revenu mensuel : _____ DA

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve.

à mon nom ☐ au nom du porteur ci-aprés désigné ☐

Titulaire de la carte

Inscrire en Majuscule (*)

Mr, Mme, Melle (1) : Nom (*) : | | | | | | | | | | | | | | | | Prénoms (*) : | | | | | | | | | | | | | | | |

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Plafond mensuel de retrait : _____ DA

Plafond mensuel de paiement : _____ DA à la date de signature du contrat

N° de la carte | | | | | | | | | | | | | | | | |

Date d'expiration : | | | | | |

(1) Rayer la mention inutile :

Appréciation du Directeur d'Agence : .....

Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites " lu et approuvé ")	Le titulaire de la carte (" lu et approuvé " et " bon pour acceptation de pouvoir ")	Date et Signature du Directeur d'Agence

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait de la carte bancaire « CIB ».

Article 2 : Delivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB),
- ordre de paiement pour régler l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué, au moyen des Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire de carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3ème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

4.1 -Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- sur les DAB/GAB de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
- auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.4 - Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 - La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 - Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiement fixés par la banque dans les conditions de banque.

5.3 - Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants adhérant au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo « CIB ».

5.4 - La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.6 - Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.7 - Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.8 - La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.9 - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 8 : Responsabilité de la banque

La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est dégagée si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Article 9 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'inutilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

- si la carte a été contrefaite,
- si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 11 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

11.1 - Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte .

Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

11.2 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire du compte.

11.3 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

11.4 En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

11.5 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 12 : Responsabilité du titulaire du compte

12.1 - **Principe**

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 « recevabilité des oppositions » et 11 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

12.2 - **Opérations effectuées avant opposition**

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

12.3 - **Opérations effectuées après opposition**

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 11 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4 – Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 13 : Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14 : Durée de validité – Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

14.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

14.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois mois avant cette date.

14.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

14.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

14.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 15 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16 : Réclamations - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre vingt dix (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamation, doivent être produits par la banque quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 18 : Communication de renseignements à des tiers

18.1 - De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétique Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

18.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

18.3 - Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 19 : Conditions tarifaires

19.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné.
Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité – renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.

19.2 – Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.

19.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.

19.4 – Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.

19.5 – Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 20 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 21 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 22 : Règlement des différends

22.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naîssent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

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

Article 23 : Résiliation du contrat

23.1- La résiliation du présent contrat intervient en cas de non exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

23.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

23.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

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

23.5 – La résiliation du présent contrat entraîne la restitution la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 24 : Entrée en vigueur

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

الملحق رقم 03: الترويج لخدمة البطاقات البينكية CIB للتجار.

الملحق رقم 04: عقود البطاقة البنكية للأعمال CPA/CIB CORPOR@TE.

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

CONTRAT PORTEUR DE CARTE INTERBANCAIRE CPA/CIB CORPOR@TE[1]

AGENCE :.....CODE :....

Nous soussignés, sollicitons auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB :

Type de carte : ☐ Corpor@te ☐ Corpor@te +
Fonctionnalité : ☐ Paiement ☐ Retrait

Plafond Mensuel de Paiement ..... (Max Classique 300 000 DA & Gold 999 999 DA)
dont plafond mensuel de retrait ..... (Max Classique 50 000 DA & Gold 80 000 DA)

Désignation du titulaire du compte
Nom ou Raison Sociale :.....
Adresse du siège :.....
N° du Registre de Commerce :.....
N° de l'Identifiant fiscal :.....
N° de Compte :.....
Représentée par :.....
Agissant en qualité de :.....
N° Téléphone :.....
N° Mobile :.....
Email :.....

En vertu des pouvoirs qu'ils lui sont conférés, et conformément au « contrat cadre cartes CIB Corpor@te » réf N° / , liant nos deux établissements, je sollicite la banque à la délivrance d'une carte CIB Corpor@te adossée au compte courant cité ci-dessus, au porteur cité ci-après :

Désignation du porteur de la carte, Mme ☐ Melle ☐ MR ☐

Nom :.....
Nom de jeune fille :.....
Prénom(s) :.....
Date et lieu de naissance :.....à.....
Adresse personnelle :.....
Code Postal :.....
Numéro de portable :.....
E-Mail :.....

Les soussignés, reconnaissent avoir pris connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la Carte Interbancaire CPA/CIB Corpor@te décrites au verso et déclarent y adhérer sans réserves.

Date et signature du titulaire du compte[2]	Signature du porteur de la carte[2]	Signature (s) autorisée (s) de la banque

(1)Le contrat porteur de la carte CPA/CIB est établi en trois (3) exemplaires
L'exemplaire N°(1) est conservé dans le dossier client, l'exemplaire N°(2) est remis au Titulaire du compte et l'exemplaire N° (3) est remis au porteur.
(2)A faire précéder de la mention « **lu et approuvé** »

Conditions Générales de la Carte Interbancaire
CPA/CIB Corpor@te

Préambule

Titulaire du compte : Toute personne Physique ou Morale détentrice d'un compte bancaire.
Porteur de la carte : Le titulaire du compte et/ou tierce personne autorisés à utiliser la carte.

Article 1 : Objet du contrat :
Le présent contrat a pour objet de déterminer l'ensemble des conditions de délivrance, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait de la Carte Interbancaire « ***CPA/CIB Corpor@te*** ».

Article 2 : Délivrance de la carte et du code confidentiel
2.1 A l'acceptation de la demande, la carte Interbancaire ***CPA/CIB CORPOR@TE*** est délivrée par la Banque au porteur de la carte ;
2.2 La carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est strictement personnelle et ne peut être utilisée que par le porteur lui-même. Il doit y apposer sa signature, dés réception ;
2.3 Le code confidentiel est personnel, il est communiqué confidentiellement au porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** ;
2.4 Le code confidentiel est indispensable pour l'utilisation de la carte Interbancaire ***CPA/CIB***, il doit donc être tenu absolument secret par son porteur ;
2.5 En cas d'oubli du code confidentiel par le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/ CIB Corpor@te***, le titulaire du compte introduit une demande de recalcule de code auprès de son agence ;
2.6 Le nombre d'essais successifs de saisie, du code confidentiel, est limité à **(03)** trois fois, si ce nombre est dépassé, la carte sera bloquée ;
2.7 La composition du code confidentiel au niveau du Distributeur Automatique de Billets ou Guichet Automatique de Banque, DAB/GAB, site web marchand ou du Terminal de Paiement Electronique TPE, équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte, au moyen de celle-ci.

Article 3 : Durée de validité de la carte
3.1 La durée de validité de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est inscrite sur la carte elle-même.
Elle est délivrée pour une durée de (03) trois ans, A son échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique. Le Titulaire de compte ne désirant pas renouveler son adhésion, devra en aviser la Banque, par écrit, au plus tard deux mois avant son échéance.
3.2 La carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est non valide dans les cas cités ci-dessous :
-A son échéance, lorsqu'elle ne fait pas objet de renouvellement ;
-En cas de mise en opposition ;
-A la clôture du compte sur lequel elle fonctionne.

Article4 : Conditions d'utilisation de la carte
4.1-La carte interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est un moyen de paiement et de retrait. Elle permet à son porteur :
a- de régler des achats de biens et/ou prestation de services auprès des commerçants adhérant au Réseau Monétique Interbancaire, affichant le logo ***CIB***.
b- des retraits d'espèces, auprès des DAB/GAB, appartenant au Réseau Monétique Interbancaire.
4.2 Le titulaire du compte fixera pour chaque Carte la capacité mensuelle de paiement et de retrait
4.3- -Le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** doit conserver chaque ticket et/ou facture jusqu'au dénouement de la transaction.
4.4-Le Titulaire du compte doit consulter son compte, par touts moyens, à sa convenance.
4.5-L'opération initiée par le titulaire du compte et/ou du porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est honorée à concurrence du plafond autorisé par la Banque et de la provision en compte.

Article5 : Preuves des opérations :
La Banque et le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** reconnaissent force probante au support informatique sur lequel sont enregistrées les opérations du Distributeur ou Guichet Automatique de Billets ou du Terminal de Paiement Électronique ou du site web marchand.

Article 6 : Responsabilité du porteur de la carte :
Le titulaire du compte, est conjointement et solidairement responsable des conséquences financières avec le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** au titre de sa conservation et de son utilisation, jusqu'à sa restitution à la Banque et le dénouement total de toutes les opérations initiées sur la carte Interbancaire ***CPA/ CIB Corpor@te***.
Ne pas utiliser sa carte ***Corpor@te CIB*** que pour régler des dépenses professionnelles et S'assurer des bonnes conditions de conservation de la carte et de ses données (code confidentiel, mot de passe internet, le numéro de carte)

Article 7 : Droit réservé à la Banque
- La Banque se réserve le droit de débiter le compte du titulaire du compte pour toutes les dépenses effectuées à l'aide d'une carte Interbancaire **CPA/CIB** ***Corpor@te***
- D'exiger au titulaire du compte, de mettre à sa disposition, toutes les informations concernant la nature des opérations effectuées par les cartes CIB qui lui sont remis.
- De procéder, pour des raisons de non-respect des mesures de sécurité, ou toute autre utilisation suspecte, à une suspension temporaire des cartes concernées.

Article 8 : Capture de la carte :
Une carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte deux **(02)** jours après sa capture, auprès de l'agence où est situé l'automate. Passé ce délai, la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** est retournée à l'agence de la Banque tenant le compte sur lequel fonctionne ladite carte dûment oblitérée.

Article 9 : Opposition
9.1 Seules, sont recevables par le Crédit Populaire d'Algérie les oppositions expressément formulées dans les cas de perte ou vol ou d'une utilisation frauduleuse de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te***.
9.2 Le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** et ou/ le titulaire du compte doivent également faire une déclaration de perte aux autorités judiciaires et remettre le récépissé de la déclaration à la Banque ;
9.3 Le porteur de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** et/ou le titulaire du compte doivent immédiatement procéder, par tous moyens, à la mise en opposition de la carte et la confirmer, sans délai, par écrit, en se présentant à l'agence.
9.4 La Banque, se réserve le droit de mettre la carte Interbancaire en opposition par décision motivée.
9.5 Les opérations effectuées, avant opposition, sont à la charge du titulaire du compte. Les transactions effectuées après opposition ne sont pas opposable à la Banque.
9.6 Les frais pour la mise en opposition de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** sont supportés par le titulaire du compte selon les Conditions Générales de Banque en vigueur.

Article 10 : Modification des conditions du contrat
10.1 Le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte conviennent que la Banque peut modifier ou compléter le présent contrat, par suite de l'actualisation et de l'adaptation de ses modes de gestion, à toute évolution technologique et/ou réglementaire.
10.2 Aucune réclamation du titulaire du compte et/ou du porteur de la carte n'est recevable après un délai de trente **(30)** jours, à compter de la date de notification de la dernière modification apportée au présent contrat.
10.3 En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (01) mois à compter de la date de notification écrite du refus par le titulaire du compte ou le porteur de la carte.

Article 11 : Sanction
Tout usage abusif ou frauduleux de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** par le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte, est passible de peines prévues par les lois en vigueur.

Article 12 : Résiliation
12.1 La résiliation du présent contrat intervient en cas :
- De non exécution des obligations contractuelles par la Banque ou le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte.
- Du décès du titulaire du compte (cas personne physique).
- D'incapacité juridique du titulaire du compte (cas personne physique).
- de la clôture du compte lequel est adossée la carte **CPA/CIB** ***Corpor@te***

12.2 Toutefois, le titulaire du compte et/ou le porteur de la carte, d'une part et la Banque d'une autre part, peuvent mettre fin a ce présent contrat à tout moment, sans préavis ni justificatif.
12.3 La résiliation du présent contrat entraine la restitution de la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** à la Banque, par le titulaire du compte, contre accusé de réception, sous réserve du dénouement des opérations en cours et antérieures à la résiliation.

Article 13 : Règlement des différends :
13.1 Tout litige survenu entre le titulaire du compte et la Banque à l'occasion de l'exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat, et qui n'aurait pas été réglé à l'amiable, sera soumis au tribunal territorialement compétant.
13.2 Tous les frais et dépenses de recouvrement des sommes dues, sont à la charge du titulaire du compte bancaire sur lequel la carte Interbancaire ***CPA/CIB Corpor@te*** fonctionne.

Article14 : Entrée en vigueur du contrat
Le présent contrat est établi en trois **(03)** exemplaires .Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

الملحق رقم 05:مطوية إرشادات لخدمات بطاقات CPA/VISA.

Votre Carte CPA VISA GOLD

La carte CPA VISA GOLD est une carte sécurisée, nominative à débit immédiat et à usage international, permettant les opérations de paiement auprès des commerçants ou web marchants (paiement en ligne) accrédités par VISA et les retraits sur les distributeurs automatiques DAB affichant le logo VISA, disponibles 24h/24, 7j/7j.

Cette Carte est dotée d'une puce électronique répondant aux normes internationales standards de VISA, d'un code secret avec une durée de validité de 2 ans, renouvelable tacitement.

Signez votre Carte : Obligatoire, elle doit être apposée au dos de votre Carte, cette personnalisation est le premier élément de sécurité exigé.

Le numéro de votre Carte : Une combinaison de 16 chiffres figure au recto de votre Carte représentant son numéro. Lors de vos réservations ou vos paiements à distance (par internet ou téléphone) Il vous sera demandé ainsi que le code à 3 chiffres au verso : le CVV2.

Service Assistance Disponible et Gratuit

En cas de vol ou de perte de votre Carte CPA VISA GOLD, faites immédiatement opposition en appelant le partenaire VISA au: 1 303 967 1096 / 1 303 967 1090, disponible 7j/24h

- Le CPA met à votre disposition le numéro : + 213 23 570 770, disponible les jours ouvrable de 08h30 à 17h00, pour faire l'opposition ou demander toute assistance relative à votre Carte.

- Si votre Carte est avalée dans un distributeur de billets en dehors des heures d'ouverture de l'agence, il est plus prudent de la mettre en opposition.

- Si vous avez des doutes quant à l'utilisation frauduleuse des informations personnelle de votre Carte (combinaison 16 chiffres et CVV2) nous vous recommandant de contester, auprès de votre Agence, toute opération que vous n'auriez pas effectué.

Conseils de Sécurité

Comme toutes les cartes internationales VISA, la carte CPA VISA GOLD est munie d'une puce électronique et protégée par un code confidentiel et conforme aux normes standards internationales de sécurités de VISA.

- Vous êtes porteur de la carte CPA VISA, vous êtes responsable de la bonne conservation et de la confidentialité du numéro de carte et du code CVV2, afin d'éviter tous risque de fraude.

- Effectuez vos opérations de paiement en ligne uniquement sur des sites web marchands sécurisés avant d'introduire les données de votre Carte, en s'assurant que :

1- L'URL du site web est précédé de « https ».
2- L'existence d'un cadenas fermé ou icône d'une clé dans la barre du moteur de recherche et le logo VISA en bas de la page web.

- Ne jamais communiquer votre code confidentiel ou votre code CVV2 et ne pas le noter mais le mémoriser.

- Ne jamais ranger de papier portant ce code confidentiel avec la carte.

- composé le code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

- S'assurer systématiquement que l'on a récupéré et rangé sa carte après chaque transaction.

- Conserver les facturettes pour pouvoir vérifier son relevé de compte et toute preuve d'achat à distance.

- Les données de votre carte sont des informations confidentielles, leur conservation est sous votre entière responsabilité.

Sachez que personne n'est habilité à vous demander le code confidentiel de votre carte, ni les commerçants, ni votre banque, ni les services de police, ni l'assurance, ni le centre d'opposition.

- Ne jamais communiquer votre code confidentiel ou votre code CVV2 et ne pas le noter mais le mémoriser.

- Ne jamais ranger de papier portant ce code confidentiel avec la carte.

- composé le code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

- S'assurer systématiquement que l'on a récupéré et rangé sa carte après chaque transaction.

- Conserver les facturettes pour pouvoir vérifier son relevé de compte et toute preuve d'achat à distance.

CPA Bank | 021 64 15 15
CPA bank / cpa-bank.dz

Conseils d'utilisation

Au retrait :
1- Repérez un DAB affichant le logo VISA.
2- Introduisez votre carte dans le DAB.
3- Suivez les indications affichées sur l'écran du DAB.
4- Retirez votre ticket, et conservez-le soigneusement.

Au paiement :
1- Repérez un Commerçant affichant le logo VISA.
2- Introduisez votre carte dans le Terminal de Paiement Electronique «TPE»
3- Composez votre code secret.
4- Conservez soigneusement le reçu TPE que le commerçant vous remettra.

Attention :
Pour les opérations de retrait ou de paiement vous ne disposez que de 03 essais, en cas d'erreur, votre carte sera capturée par le DAB et automatiquement bloquée même pour les opérations de paiement par TPE.

Au paiement en ligne :
1- Vos opérations de paiement en ligne sur des sites web marchands affichant le logo VISA en bas de la page web.
2- Assurez-vous qu'un cadenas figure sur la barre du moteur de recherche et l'URL est précédé de « https ».
3- Introduisez les informations demandez : la combinaison de 16 chiffre au recto de carte et le code CVV2 au verso.
4- Recevez un mail vous confirmant l'opération de paiement en ligne que vous avez effectué.

Au paiement en ligne :
1- Vos opérations de paiement en ligne sur des sites web marchands affichant le logo VISA en bas de la page web.
2- Assurez-vous qu'un cadenas figure sur la barre du moteur de recherche et l'URL est précédé de « https ».
3- Introduisez les informations demandez : la combinaison de 16 chiffre au recto de carte et le code CVV2 au verso.
4- Recevez un mail vous confirmant l'opération de paiement en ligne que vous avez effectué.

Pour une meilleure conservation de votre carte CPA VISA GOLD :
- Evitez le contact avec un champ magnétique, l'eau ou l'exposition à une haute température.
- Ne pas plastifier sa carte, la rayer ou la plier.

Recommandations :
- Assurez-vous de la validité de votre carte au-delà de la période de votre séjour.

- Assurez vous que votre compte est approvisionné (toutes vos transactions ne sont honorée qu'à concurrence d'un solde suffisant et d'un plafond limité).

Vous pouvez récupérer votre facturette si vous le désirez.

Le paiement Sans Contact

Cette fonction vous permet de régler vos achats d'un petit montant, sans insérer votre carte CPA/VISA ni composer votre code confidentiel. Pour payer, il suffit d'approcher la carte CPA/VISA suffisamment près de la cible dédiée selon le cas sur lequel figure le pictogramme .

Inutile de saisir un code confidentiel, le montant que le commerçant a préalablement composé sur le TPE Sans Contact est validé et payé.
Comment ça marche ?

Le symbole doit figurer sur votre carte CPA/VISA et le commerçant doit être équipé d'un terminal de paiement adapté.
Repérez les commerçants équipés de TPE Sans Contact avec ce symbole qui sera affiché sur leur portes, leur vitrines ou sur leur terminaux de paiement.

1- Il vous suffit de poser votre carte CPA/VISA sur le terminal de paiement Sans Contact
2- Un bip et une lumière verte indiqueront que le paiement est effectué.

Vous pouvez récupérer votre facturette si vous le désirez.

Plafond des transactions Sans Contact

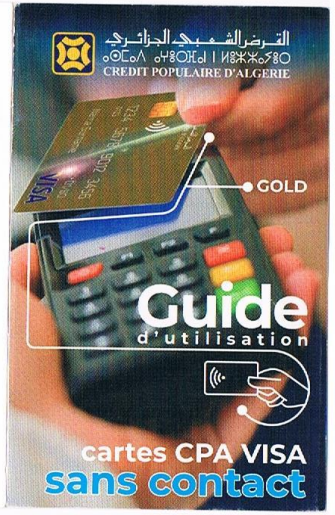
Trois opérations Sans Contact sont autorisées par jour, au delà de ce plafond il vous est demandé de payer de façon classique, en insérant votre carte dans le terminal de paiement et en composant votre code confidentiel.

Les plafonds du paiement Sans Contact

- 03 opérations par jours pour un montant cumulé de 50 $

- 20 opérations par mois pour un montant cumulé de 200 $

Où pouvez-vous utiliser votre carte ?
Vous pouvez utiliser votre carte CPA/VISA Sans Contact chez tous les commerçants qui affichent ce logo , généralement sur leurs vitrines, ainsi qu'au niveau du point d'encaissement. Lors du règlement, ce logo s'affiche sur le terminal de paiement.



الملاحق

الملحق رقم 06: عقد متعلق بخدمات التحويلات الأحادية والمتعددة عن طريق الخدمات البنكية الالكترونية E.Banking.

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

CONTRAT RELATIF AUX ORDRES DE VIREMENT UNITAIRES ET MULTIPLES A DISTANCE VIA e-Banking

Le client soussigné (1)……

Représenté par : ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur

Nom : …… Prénom : ……
Qualité :……
Date et lieu de naissance ……
Adresse personnelle :……
Pièce d'identité N°……délivrée le……par……
Adresse professionnelle :……
Adresse du siège social : ……
Forme juridique (2)……
Registre de Commerce N°…… Délivré le …/…/….. par……
N.I.F……
N°s Tel :……
N°s Fax……
E-mail :……
Déclare souscrire au service des ordres de virement à **distance via e-Banking** sur le(s) compte(s) mentionné(s) ci-dessous suivant les conditions générales annexées au verso du présent contrat.

Nature de la Prestation	**Canal**	**N°s de comptes autorisés à débiter**
Ordre de virement Unitaire à distance via e-Banking Ordre de virement Multiple à distance via e-Banking (*)	Internet	N°…… N°…… N°…… N°…… N°…… N°……

Fait à …… Le ……

Signature et cachet de l'agence

Signature précédée
de la mention manuscrite « *Lu et approuvé* »
Cachet du client

(1) Nom et Prénom ou Raison Sociales
(2) Concerne les personnes morales
(*) Ordre de virement Multiple à distance ne concerne pas les particuliers

الملاحق

CONDITIONS GENERALES
relatives aux services de virements unitaire et multiple à distance via e-Banking

١. OBJET
Les présentes conditions générales et leurs annexes définissent les conditions d'utilisation du service des ordres de virement à distance via une connexion internet vers le site e-banking de la Banque.

Il s'agit d'échange de données sur les ordres de virement entre le client ordonnateur et le système informatiques de la Banque via internet.
La Banque, via e-Banking, met à la disposition de son client, une interface (masque de saisi et de validation) pour la saisie, la signature électronique et la transmission des ordres de virements unitaires et multiples à distance.

Ces échanges sont régis par un contrat qui comprend le formulaire intitulé *« contrat relatif aux ordres de virement à distance* via e-Banking », les présentes conditions générales et leurs annexes.

Les parties reconnaissent disposer des moyens et des connaissances techniques leur permettant de signer le présent contrat.
Le client peut signer dans ce cadre un contrat pour les comptes tenus en son nom ou pour lesquels il a un mandat ou qu'il est habilité à faire fonctionner.

A la signature du formulaire du contrat, le client reconnaît également avoir pris connaissance des présentes conditions générales et ses annexes et les avoir acceptées sans réserves.

٢ : Définitions :
٢.١ Le client abonné: personne physique ou morale, utilisateur du service «virements unitaires et multiples à distance via e-Banking», titulaire de comptes ainsi que leurs mandataires désignés.

٢.٢ Utilisateur : personne physique majeure et capable qui est titulaire, co-titulaire et/ou mandataire d'un ou de plusieurs comptes auprès de la Banque et qui utilise tout ou partie de ce service.

٢.٣ Identifiant : Code numérique remis par la banque à son client pour accéder au service «virements unitaires et multiples à distance via e-Banking».

٢.٤ Mot de Passe : Code numérique personnel remis par la banque à son client pour s'authentifier sur la plate forme e-Banking de la Banque.
L'utilisateur doit modifier son mot de passe à la première connexion à via e-Banking».

Le Mot de Passe est utilisé pour la signature des ordres de virements.

٢.٥ Services : services actuels et futurs, tels que décrits à l'Article ٣ ci-dessous du présent contrat, et qui sont mis à la disposition de l'Utilisateur à travers « E-Banking ».

٣. Description du Service :
Le Service Virement unitaire et multiple via e-Banking est un service de Banque à distance, permet au client d'ordonner des virements domestiques inférieurs à un (٠١) million de dinars à distance en toute sécurité au profit d'un ou de plusieurs bénéficiaires sans se déplacer à son agence de domiciliation.

Il permet, également, aux clients d'alimenter leurs comptes par la réalisation de virements de compte à compte (même ordonnateur, même bénéficiaire) ou vers bénéficiaires (même agences, autres agences et autres banques) et dont le montant unitaires est inférieurs à un (٠١) million de dinars.
Le Service Virement unitaire et multiple via e-Banking permet aux clients d'ordonner des virements **ponctuels (immédiat) ou différé.**

٣.١ Types de virements:

٣.١.١virement Unitaire :
C'est un virement avec un compte donneur d'ordre et un unique bénéficiaire détenteur d'un compte bancaire ou postal (y compris entre les comptes du même client).

٣.١.٢virement Multiple :
C'est un un virement avec un donneur d'ordre et plusieurs bénéficiaires (y compris entre les comptes du même client).

٤. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Le client reconnait avoir été informé que les opérations de virement sont soumises en sus des dispositions réglementaires qui leurs sont applicables aux dispositions conventionnelles et réglementaires régissant les comptes auxquels elles sont imputées.

La Banque a donc le droit de prendre toute mesure appropriée prévue par la convention de compte et à le droit de ne pas traiter toute opération qui ne répond pas aux clauses du contrat liant les deux parties.

٥. CONDITIONS D'ACCES A CE SERVICE :

Préalablement à l'accès à ce service, le client doit s'abonner au service e-Banking de la Banque et procéder à la signature du présent contrat.

٦. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les deux parties conviennent qu'elles sont réciproquement responsables de l'exécution de leurs obligations et ce, selon les dispositions du droit commun régissant la responsabilité de toute partie.

Pour la bonne exécution des opérations liées à la mise en œuvre du contrat, les parties s'engagent à :

- Mettre en œuvre les procédures et les mesures de sécurité garantissant une protection raisonnable contre les risques de perte d'intégrité ou d'atteinte à la confidentialité des échanges informatisés.
- Informer l'autre partie, dans les meilleurs délais de toute anomalie, omission et/ou erreur liées à l'exécution des opérations.

٦.١ Obligations de la Banque :

La Banque s'engage à :

- Mettre en œuvre les moyens et les procédures aptes à assurer la meilleure exécution possible des opérations émises par le client dès lors que les données saisies et transmises par ce dernier sont lisibles, exploitables, conformes à la normalisation qui leur est applicable et présentées par le client dans les délais requis ;
- Tenir informé le client de l'exécution de ses opérations par la présentation d'accusé de réception et de relevés relatifs à ces opérations ;
- Informer le client qu'en cas d'interruption imprévue du service (arrêt du service internet, difficulté d'accès au site e-banking, ...), le dépôt par le client en agence des ordres de virements sur support papier restera toujours en vigueur.

٦.٢ Obligations du client :

Le client s'engage à respecter les conditions d'exécution des opérations définies dans le présent contrat et ses annexes notamment les conditions tarifaires définies dans les conditions générales de Banque.

Le client doit s'assurer de l'intégralité et l'exactitude des données informatisées qu'il transmet à la Banque.

Jusqu'à la confirmation par le système d'information de la Banque de la réception des données informatisées transmises par le client, celles-ci demeurent sous sa responsabilité de même qu'il lui appartient, de vérifier préalablement à son envoi la conformité des RIB ou RIP des bénéficiaires des virements ainsi que leur identité (nom, prénom, raison sociale, adresse, le montant du virement, qui doit être inférieur à un (٠١) million de dinars, au profit de chaque bénéficiaire...).

Le client est tenu de vérifier que l'équipement informatique et les logiciels utilisés par ses soins dans ce cadre sont adéquats, sont en bon état de fonctionnement et ne contiennent aucun virus.

Aucune responsabilité ne peut être imputée à la Banque par rapport à l'état des équipements utilisés par le client.

Le client est tenu d'examiner attentivement les informations mises à sa disposition dans le guide de l'abonné avant toute présentation d'ordre de virement à distance via e-Banking.

La validation par le client ou son représentant légal (via la signature électronique) des opérations ordonnées entraine automatiquement des accusés de réception que le client est tenu de conserver pour faciliter les recherches à son agence bancaire en cas de demande de renseignement ou de contestation de sa part.

L'accusé de réception renvoyé par la Banque au client relatif aux ordres de virements transmis par ce dernier ne signifie en aucun cas l'exécution de celles-ci.

٦.٣ Restriction de responsabilité

La Banque est expressément soumise, dans le cadre de ce contrat, à une obligation de moyens.

A cet égard :

Le client reconnaît et accepte les risques inhérents à toute utilisation du réseau internet et plus spécifiquement pour les échanges de données informatisées.

La Banque décline toute responsabilité pour tout dommage pouvant découler du transport des données informatisées par le réseau internet.

Le service des ordres de virement à distance revêt un caractère novateur au plan normatif, technologique et autre.

En conséquence, le client accepte toute modification ultérieure effectuée par la Banque et motivée par des évolutions au plan technologique, légal et réglementaire pouvant impacter le service mis à sa disposition par la Banque.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée envers son client :

- pour tout dommage consécutif à la non observation par le client de ses obligations contractuelles.
- pour les éventuels dommages causés par une interruption ou blocage par la Banque des prestations dans le cas ou la Banque décèle un risque quelconque lié à la sécurité, des échanges de données informatisées avec le client.

La Banque se réserve le droit, dans l'intérêt du client, de maintenir cette interruption jusqu'à résolution du problème.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les opérations du client si le compte de ce dernier ne contient pas la provision suffisante pour la réalisation des ordres de virement ou si ce compte est bloqué pour quelque motif que ce soit.

La Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages qui peuvent découler de cette non exécution.

En cas d'impossibilité pour le client de transmettre à la Banque ses ordres de virement via internet pour des motifs techniques (interruption du service internet, impossibilité de joindre le site e-banking de la Banque, ...) la Banque accepte de recevoir les ordres de virements sur support papier.
La Banque accepte également de recevoir les ordres de virements sur support papier en cas d'incident technique survenu sur sa solution informatique.

٧. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Le client reconnait accepter la validité des opérations effectuées à partir de son système informatique.

Les ordres de virement à distance transmis par le client au moyen de saisie de son mot de passe et sa signature électronique constituent un écrit sous forme électronique représente, entre les parties, les mêmes valeurs qu'un écrit sur support papier.
Les enregistrements électroniques effectués au niveau de la Banque constituent la preuve des ordres transmis par le client.

A défaut de contestation formulée par le client dans les trente (٣٠) jours calendaires à compter de la date d'exécution de la remise de virement, (les opérations afférentes à cette remise passées au débit du compte du client faisant foi), aucune réclamation ne pourra être prise en compte par la Banque.

L'archivage des données informatisées est réalisé par les parties sur des supports aptes à assurer des enregistrements fidèles et durables.

Les parties s'engagent à archiver les messages fonctionnels liés aux opérations pendant une durée de trois (٠٣) ans à compter de la date d'exécution des opérations.

Passé ce délai, les parties s'interdisent de contester l'existence et ne peut obliger l'autre partie à les mettre à sa disposition.

٨. CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires applicables au service des ordres de virement à distance sont contenues dans les conditions générales de Banque et sont portées à la connaissance du client avant la signature du présent contrat.

Le client sera informé par la Banque par tout moyen pouvant constituer la preuve de sa saisie (lettre recommandée, message FAX, message internet..) de toute modification de tarifications et de la date d'effet de celle-ci.

A défaut de contestation dans un délai de huit (٠٨) jours à compter de la date de l'information du client de la ou (des) susdite(s) modification(s), le Client est réputé avoir accepté cette ou ces modification(s).

٩. SECRET PROFESSIONNEL

La Banque convient qu'elle est tenue légalement au secret professionnel ainsi qu'à la confidentialité des renseignements, des documents, des pièces justificatives qui lui ont été communiqués par le client et/ou le(s) mandataire(s) de ce dernier ainsi que des opérations qu'elle a effectué pour lui.
Aucune information ne sera communiquée aux tiers sauf accord exprès et préalable du client.

Toutefois, la Banque est dégagée de cette obligation vis-à-vis des autorités désignées par la loi, notamment :

- les autorités monétaires (Commission Bancaire, Banque d'Algérie) ;
- l'autorité judiciaire ;
- l'administration fiscale ;
- les services de sécurité agissant sur réquisition.

١٠. RISQUES / SECURITE

Au vu de l'évolution incessante de la technique informatique et des développements en matière du codage, il n'est cependant pas possible, autant du côté du client que de celui de la Banque, de garantir une sécurité absolue.

L'ordinateur du client fait partie intégrante du système d'échange. Celui-ci se trouve hors du contrôle de la Banque et pourrait présenter quelques faiblesses dans le système.

Il est indispensable au client de s'informer de manière préalable quant aux moyens de prévention existant contre le danger permanent qu'un virus se propage dans le système d'information
La fiabilité et le bon fonctionnement d'Internet ne peuvent être totalement garantis.

Des dérangements peuvent intervenir tels que des erreurs de transmission, défauts techniques, défaut de fourniture de courant électrique, saturation du réseau, ingérence illégale dans l'équipement du réseau, blocage intempestif de l'accès électronique par des tiers, interruption ou autres perturbations du coté du serveur.

Le client est responsable de l'installation du système (matériel et logiciel) qui lui est nécessaire à l'échange des données et de sa compatibilité avec celui de la Banque et s'engage expressément à s'assurer de la compatibilité des logiciels qu'il utilise et reconnait qu'une connaissance insuffisante du système et des mesures préventives de sécurité incomplètes *(ex. sauvegarde insuffisamment protégée de données sur le disque dur, transfert de fichier...)* peuvent faciliter l'accès à des tiers non autorisés.

١١. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR

Le contrat relatif aux ordres de virement à distance via e-Banking est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de la date de sa signature par les parties et peut être résilié à tout moment par la volonté de l'une ou l'autre des parties.

١٢. CAS DE FORCE MAJEURE

Les parties conviennent que tout acte ou événement imprévisible, irrésistible, insurmontable, indépendant de leur volonté et ayant une influence directe sur l'exécution des obligations des parties constituent un cas de force majeure.

Dans de tels cas la Banque et le client conviennent de se concerter en vue de mettre en place la procédure de substitution.

Les deux parties conviennent, par ailleurs, qu'en tout état de cause, la partie empêchée par le cas de force majeure, ne saurait être tenue à aucune réparation ni dédommagement à l'égard de l'autre partie et la partie qui invoque la force majeure, doit aviser la partie concernée du cas de force majeure dans les meilleurs délais et ce, par tout moyen (*lettre recommandée avec accusé de réception, télex, fax,*) en joignant tout justificatif y afférent.

١٣. RESILIATION

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (٣٠) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation des présentes sans qu'il soit nécessaire d'effectuer aucune autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire.

Toutefois, la Banque peut :

- soit suspendre unilatéralement et sans délai, partiellement ou totalement l'exécution du contrat ;
- soit résilier de plein droit le contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception sans mise en demeure et sans autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire en cas de :
  a) décès, faillite ou règlement judiciaire du client ou plus généralement d'insolvabilité du client,
  b) non-respect par le client des procédures sécuritaires,
  c) usage abusif ou frauduleux du service d'échanges de données par le client, les opérations ou conventions d'ouverture de son/ ou ses comptes.
  d) incident dans l'une ou l'autre des applications et/ou sur le ou les comptes du client ;

En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, la Banque et le client sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du règlement des opérations en cours.

١٤. NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées telles, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive, les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée.

١٥. REGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

Toutes les relations du client avec la Banque sont soumises au droit Algérien.

Tout litige sera, à défaut de règlement amiable, soumis aux tribunaux algériens territorialement compétents.

١٦. EVOLUTION/ MODIFICATION DU CONTRAT
Le présent contrat ainsi que ses annexes expriment l'intégralité des obligations des parties relativement à son objet.

La Banque et le client conviennent d'apporter au contrat toute modification pour l'adapter, et notamment son contexte technique et/ou juridique, aux évolutions législatives, réglementaires, normatives ou techniques et à leurs conséquences.

Ces modifications sont portées à la connaissance du client par tout moyen Un (٠١) *mois* avant leur entrée en vigueur.

En cas de désaccord, le client a la possibilité de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sans réponse écrite de sa part à l'expiration du délai ci-dessus, le client est réputé avoir accepté les modifications.

١٧. DOCUMENTS CONTRACTUELS
Le présent contrat, comprend :

- le formulaire intitulé « contrat relatif aux ordres de virement unitaires et multiple à distance » via e-Banking ;
- les présentes conditions générales ;

١٨. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Pour des besoins de sécurités, il est important de :

- Utiliser des mots de passe aléatoires ;
- Ne pas enregistrer le mot de passe sur votre Ordinateur, téléphone mobile Smartphone ou tablette ;
- Saisir votre mot de passe à l'abri des regards des autres personnes ;
- Ne pas activer de connexion internet, infrarouges ou Bluetooth que lorsque vous en avez besoin.
- Ne pas visiter des sites suspects ;
- Ne pas cliquer sur les liens suspects dans les e-mails et les Spams ;
- Verrouiller votre ordinateur ou votre tablette à l'aide d'un mot de passe ou d'une empreinte digitale ou autres ;
- Installer que des applications qui proviennent de sources sûres ,
- S'assurer que l'application *« e-Banking »* est fermé sur votre ordinateur ou sur votre tablette après avoir quittée.

١٩. CAS DE PERTE DE VOL DU MOT DE PASSE OU DU SMARTPHONE OU DE LA TABLETTE.

- En cas de vol de votre ordinateur ou de votre tablette, procéder à la modification de votre mot de passe sous *« e-Banking »* et le cas extrême saisir par écrit, en urgence, votre agence de cet incident pour bloquer votre abonnement *« e-Banking »*.
  Le nouvel accès à l'application e-Banking se réalisera avec le nouveau *Mot de Passe* ;

٢٠. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur à la date d e sa signature par les parties

الملحق رقم 07: عقد متعلق بالخدمة البنكية عبر الهاتف النقال "MOBILE CPA".

القرض الشعبي الجزائري
ⵓⵔⵔⴰⵙ ⵓⵖⵓⵍⴰⵍ ⵏ ⵍⵣⵣⴰⵢⴻⵔ
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE « *MOBILE CPA* »

Le client soussigné[1]……

Représenté par : ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur
Nom : …… Prénom : ……
Qualité :……
Date et lieu de naissance ……
Adresse personnelle :……
Pièce d'identité N°……délivrée le……par……
Adresse professionnelle :……
Adresse du siège social : ……
Forme juridique ……
Registre de Commerce N°…… Délivré le …../……/…… par……
N.I.F……
N°s Tel :…… ……
N°s Fax……
E-mail :……

Déclare souscrire au service « *Mobile CPA* » sur le(s) compte(s) mentionné(s) ci-dessous suivant les conditions générales annexées au verso du présent contrat.

Nature de la prestation	Canal	N° (s) de compte(s) autorisé(s)
- Service Consultation - Service des ordres de virement unitaire à distance via l'application « MOBILE CPA ».	Mobile CPA	N°…… N°…… N°…… N°…… N°…… N°……

Fait à …… Le ……

Signature et cachet de l'agence

Signature du client précédée
de la mention manuscrite « *Lu et approuvé* »

(1) Nom et prénom ou raison sociales

الملاحق

Conditions Générales Relatives à l'adhésion au Service « *Mobile CPA* »

1. OBJET

Les présentes conditions générales et leurs annexes définissent les modalités d'utilisation du service « *Mobile CPA* » via une connexion internet et régissent les relations contractuelles entre la Banque (CPA) et son client abonné utilisateur de ce service.

2. DEFINITIONS

Le service « *Mobile CPA* » est une extension du service e-Banking.

L'adhésion à ce nouveau service est subordonnée par l'adhésion préalable du client au service « e-Banking » conformément aux procédures de la lettre commune N°05/2006 du 12/06/2006 portant « Modalités et procédures relatives à la gestion des prestations de banque à distance » *e-Banking* ».

2.1 Le client abonné

Personne physique ou morale, utilisateur du service « *Mobile CPA* », titulaire de comptes auprès de la Banque CPA ainsi que ces mandataires désignés.

2.2 Utilisateur

Personne physique majeure et capable qui est titulaire, co-titulaire et/ou mandataire d'un ou de plusieurs comptes auprès de la Banque et qui utilise Tout ou une partie de ce service.

Les parties reconnaissent disposer des moyens et des connaissances techniques leur permettant de signer le présent contrat.

Le client peut signer, dans ce cadre, un contrat pour les comptes tenus en son nom ou pour lesquels il a un mandat ou qu'il est habilité à faire fonctionner.

A la signature du formulaire du contrat, le client reconnaît également avoir pris connaissance des présentes conditions générales et ses annexes et les avoir acceptées sans réserves.

2.3 Appareil Mobile

L'utilisateur doit avoir un appareil mobile tel un Smartphone ou une Tablette, connecté à un réseau WIFI ou d'un réseau 3G/4G, sur lequel l'Application « *Mobile CPA* » sera **installée.**

2.4 Application « *Mobile CPA* » : l'application mobile de la Banque, appelée « *Mobile CPA* » que l'utilisateur peut télécharger et installer sur son Smartphone ou Tablette à travers le portail web « **Google Play** » pour les systèmes ANDROID et « **App Store** » pour les systèmes IOS.

2.5 Identifiant L'identifiant est remis par la Banque à tout client (lorsqu'il a bénéficié d'un Abonnement e-Banking) pour s'authentifier sur l'application « *Mobile CPA* ».

2.6 Mot de Passe

Code numérique personnel (code secret) remis par la Banque à tout client pour s'authentifier sur l'application « *Mobile CPA* » et lui permet d'accéder aux services auxquels il sera abonné.

Le mot de passe est également utilisé pour la signature des ordres de virements.

L'utilisateur doit modifier son mot de passe à la première connexion via l'application « *Mobile CPA* ».

Le changement du mot de passe se fait via la session de l'utilisateur sous l'application « *Mobile CPA* ».

2.7 Services

Les services actuels et futurs, tels que décrits à l'Article 3 ci-dessous du présent contrat et qui sont mis à la disposition de l'utilisateur à travers l'application « *Mobile CPA* ».

3. Description des services

A travers l'application « *Mobile CPA* », l'utilisateur peut bénéficier d'un certain nombre de services, notamment :

- Consulter le solde et l'historique des comptes à vue et épargne ;
- Tirer et rechercher les opérations dans le relevé de compte, (par libellé, par dates et par montants) ;
- Transmettre le relevé d'identité bancaire (RIB) par SMS ou par e-mail ;
- Initier, signer et transférer des ordres de virements unitaire à distance de compte à compte et vers des bénéficiaires (domiciliés au CPA ou chez les confrères) ;
- Consulter l'état des ordres de virements ;
- Consulter la liste de toutes les agences et accéder à leurs coordonnées (adresses, N° de téléphone etc…) ;
- Localiser l'emplacement d'une agence CPA et déterminer son itinéraire exact sur la carte ;
- Contacter l'agence par mail ou par téléphone en toute sécurité grâce au certificat « [illegible] » SSL » qui crypte toutes les données que vous échangez [illegible] ;
- Consulter les devises ;
- Changer la langue d'utilisation de l'application « Mobile CPA » (Arabe, Français et Anglais).

3.1 Description du Service Virements Unitaire

Le Service « Virement unitaire » sur l'application « Mobile CPA » est un service de banque à distance, permet au client d'ordonner des virements domestiques unitaires inférieurs à un (01) million de dinars en interbancaire en toute sécurité au profit d'un ou de plusieurs bénéficiaires sans se déplacer à son agence de domiciliation.

Il permet, également, aux clients d'alimenter leurs comptes par la réalisation de virements de comptes à comptes (même détenteur, même bénéficiaire) ou vers bénéficiaires (même agence, autres agences et autres banques) et dont la montant unitaires est inférieurs à un (01) million de dinars.

Le service virement initiative via l'application « Mobile CPA » permet aux clients d'ordonner des virements ponctuels qu'ils soient immédiats et/ou différés.

4. Conditions de mise en œuvre

Le client reconnaît avoir été informé que les opérations réalisées sous l'application « *Mobile CPA* », sont soumises en sus des dispositions réglementaires et qui leurs sont applicables aux dispositions conventionnelles et réglementaires régissant les comptes auxquels elles sont imputées.

La Banque a donc le droit de prendre toute mesure appropriée prévue par la convention de compte et a le droit de ne pas traiter toute opération qui ne répond pas aux clauses du contrat liant les deux parties.

5. Conditions d'accès au service « *Mobile CPA* »

Préalablement à l'accès à ce service, le client doit s'abonner au service e-Banking et au service « *Mobile CPA* » de la Banque et procéder à la signature du présent contrat.

Pour les clients déjà abonnés au service e-Banking et désirant adhérer au service « Mobile CPA », accéderont à ce dernier en utilisant le même Identifiant et le même mot de passe utilisé pour accéder au e-Banking.

Le client s'oblige à respecter les aspects techniques liés à l'utilisation de l'application « *Mobile CPA* ».

La Banque se réserve le droit de refuser l'inscription d'un utilisateur à Mobile CPA pour des motifs légitimes, sans devoir motiver ce refus, tels que :

- les interdits de chéquiers ;
- les interdits de domiciliations ;
- les clients dont le KYC n'est pas à jour ou valide ;
- les clients dont le risque AML est élevé.

La décision de la Banque est sans recours.

6. Connexion à l'application « *Mobile CPA* »

Peut accéder aux prestations du service « *Mobile CPA* » toute personne pouvant établir sa légitimation en composant sur son Smartphone ou Tablette :

- le numéro d'identification remis par la Banque ;
- et son mot de passe personnel introduit à travers le clavier Virtuel de l'Application « *Mobile CPA* ».

L'Application « *Mobile CPA* » doit être considérée comme un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel.

7. Disponibilité de l'Application « *Mobile CPA* »

Les Services accessibles via l'application « *Mobile CPA* », sont disponibles 24 heures/24 pour l'Utilisateur.

La Banque met tout en œuvre pour assurer la continuité du fonctionnement de l'Application Mobile CPA.

La Banque se réserve néanmoins le droit, sans aucune obligation d'indemnisation ou d'avis préalable, de procéder à l'interruption totale ou partielle de la prestation de service dans le cadre de l'Application « *Mobile CPA* » afin de réparer, entretenir, améliorer ou adapter son hardware et/ou son software.

8. NOUVELLES VERSIONS DE L'APPLICATION MOBILE CPA

De nouvelles versions de l'Application « *Mobile CPA* » seront régulièrement mises à la disposition des Utilisateurs à travers les plateformes de téléchargement d'applications en ligne, telle que « *App Store* », « *Play Store* » ou « *Google Play* ».

Dans ce cas là, une notification informant de ces mises à jour et de leurs principales caractéristiques apparaîtra sur le Smartphone ou Tablette de l'utilisateur.

En téléchargeant ces mises à jour, l'Utilisateur accepte les modifications apportées aux présentes conditions générales qui résultent de celle-ci.

Il s'engage à télécharger régulièrement les mises à jour et, sauf exception prévoyant expressément une période plus courte, au plus tard dans le mois de leur mise à disposition.

9. OBLIGATIONS GENERALES DE SECURITE

Pour accéder à l'Application « *Mobile CPA* » et utiliser les Services, l'utilisateur utilise son « identifiant » et son « Mot de passe » personnel.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que ces dispositifs de sécurité sont placés sous sa garde et qu'ils lui sont strictement personnels et confidentiels. Il lui incombe de prendre les mesures raisonnables en vue de les protéger, tout en suivant les directives et les conseils de sécurité de sa Banque, et qui sont pleinement applicables en l'espèce.

En particulier (et sans que la liste soit limitative), il doit veiller à ne pas communiquer ces dispositifs de sécurité à des tiers ou à les noter sur des supports durables. Il doit également faire preuve de discrétion en introduisant son Identifiant et son Mot de Passe pour accéder à l'Application Mobile CPA. Le Mot de passe doit être choisi avec soin, en évitant les combinaisons trop évidentes (sa date de naissance, par exemple), et surtout, ne pas sauvegarder le mot de passe sur l'appareil.

Il y a lieu également de protéger le Smartphone ou la Tablette en le verrouillant par un mot de passe ou une empreinte et de n'activer la connexion internet ainsi que les connexions infrarouge ou Bluetooth qu'au besoin.

Si l'Utilisateur ainsi un mauvais Identifiant et/ou un mauvais mot de passe après trois (03) essais consécutifs, ces derniers seront bloqués.

L'Utilisateur doit contacter le Service Clients de la Banque pour être débloqué.

10. COMPATIBILITE DE L'EQUIPEMENT INFORMATIQUE ET DE COMMUNICATION

L'Utilisateur qui fait usage de l'Application « *Mobile CPA* » doit s'assurer à tout moment que son Smartphone ou Tablette (hardware et software) est adéquat et compatible pour le téléchargement et l'utilisation de l'Application « Mobile CPA » mise à disposition par la Banque.

L'Utilisateur peut trouver sur le site internet de la Banque toutes les informations pertinentes concernant l'interopérabilité de l'Application Mobile CPA avec certains matériels ou logiciels, dont la Banque a raisonnablement connaissance, ainsi que les informations sur les mesures de protection technique applicables.

L'Utilisateur doit être attentif au fait que l'Application Mobile CPA ne fonctionne pas lorsque l'Appareil Mobile utilisé n'est pas compatible avec l'équipement de communication de la Banque.

11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

11.1 Droit d'utilisation concernant l'Application Mobile CPA :

Dans le cadre de l'Application Mobile CPA, l'Utilisateur reçoit un droit d'utilisation total ou partiel, non cessible, non exclusif, du logiciel et de la base de données intégrés dans l'Application « *Mobile CPA* » qui sont mis à sa disposition dans ce cadre et pour la durée de cette prestation de service.

L'Application Mobile CPA reste la propriété de la Banque ou de tiers qui ont accordé à la Banque une licence d'utilisation pour celle-ci.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à copier, désassembler, modifier traduire, démanteler ou autrement modifier l'Application Mobile CPA, sans l'autorisation écrite préalable de la Banque.

11.2 Droits intellectuels :

Tous textes, illustrations, informations et autres éléments, et en général toutes œuvres appartenant dans l'Application Mobile CPA sont protégés par des droits intellectuels et sont, sauf indication contraire expresse, la propriété exclusive de la Banque.

Ils ne peuvent être reproduits, traduits, adaptés, modifiés, diffusés, prêtés, loués et/ou communiqués au public, en tout ou en partie, dans leur forme originale ou dans une forme modifiée, de façon temporaire ou permanente, pour un usage interne ou externe, sans le consentement exprès écrit et préalable de la Banque. La dénomination de la Banque ainsi que son logo, les dénominations des produits, des marques et en général tout droit intellectuel appartenant sur l'Application Mobile CPA sont également protégés.

Ils sont et demeurent la propriété exclusive de la Banque et aucune affirmation ou déclaration ne peut être considérée comme offrant à l'Utilisateur un droit d'usage ou de licence, même partiel, sur ces droits intellectuels.

12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET COOKIES

12.1 Données à caractère personnel :

Les traitements de données à caractère personnel réalisés dans le cadre de l'Application « *Mobile CPA* » sont soumis aux dispositions figurant notamment dans la convention de compte et les conditions Générales de Banque.

12.2 Cookies : Dans le cadre de l'utilisation et de la consultation de ses sites internet ou de ses applications mobiles, la Banque utilise des cookies, à savoir des petits fichiers de données enregistrés sur le matériel de l'Utilisateur. La Banque utilise ces cookies afin d'améliorer le confort d'utilisation de l'Utilisateur et afin de rassembler des données sur l'utilisation de ses sites internet et de ses applications mobiles.

Des cookies techniques sont utilisés en vue de permettre une bonne navigation à travers l'Application Mobile CPA.

Ils sont supprimés dès que la session est terminée, dès que l'Utilisateur ferme une session en cours ou lorsque l'Application « *Mobile CPA* » est supprimée de l'appareil Mobile. Seule la session ID est conservée.

Si l'Utilisateur désactive l'utilisation des cookies dans son navigateur, la Banque ne peut garantir le bon fonctionnement et bon usage de ses sites internet et de ses applications mobiles.

L'Utilisateur peut retrouver plus d'informations concernant le fonctionnement des cookies et les possibilités de limiter et effacer des cookies sur le site public de la Banque.

13. INFORMATIONS PRATIQUES ET COMMUNICATION AVEC LA BANQUE

13.1 Informations pratiques concernant le contenu et le fonctionnement de l'Application Mobile CPA :

L'Utilisateur peut envoyer par courriel électronique à la Banque ses questions et ses remarques sur le contenu et le fonctionnement de l'Application « *Mobile CPA* » elle même. En outre, l'Utilisateur peut toujours, pour des renseignements pratiques, prendre contact par téléphone à ce sujet avec la Banque sous l'onglet « *Contact* » du menu principal.

L'Utilisateur est informé des différents canaux par lesquels il peut entrer en communication avec la Banque afin de lui poser exclusivement les questions et/ou lui faire part des remarques relatives, notamment, au fonctionnement pratique de l'Application « *Mobile CPA* ».

13.2 Plaintes et/ou mises en demeure et transmission, modification ou révocation d'ordres et/ou d'instructions :

Les canaux de communication mentionnés à l'Article 13 ne peuvent pas être utilisés par l'Utilisateur pour la transmission de plaintes et/ou mises en demeure adressées à la Banque ni pour la transmission, la modification ou la révocation d'ordres ou d'instructions de quelque nature que ce soit. De tels avis ne sont pas opposables à la Banque et l'absence de réponse à ces avis s'effectue sans aucune reconnaissance préjudiciable de sa part.

14. PREUVE

Les parties conviennent que chaque identification de l'Utilisateur dans le cadre de l'Application « *Mobile CPA* » qui s'accomplit au moyen de son Identifiant enregistré et du mot de passe personnel est présumée prouver de l'Utilisateur lui-même. Pour autant que le mode d'identification utilisé par l'Utilisateur soit reconnu par les ordinateurs de la Banque et soit preuve contraire, ce mode d'identification constituera la preuve valable de l'identité de l'Utilisateur.

La Banque contrôle par ses propres systèmes l'identifiant de l'Utilisateur et le mot de passe personnel.

La Banque conserve un historique (logbook) des connexions de toutes les opérations enregistrées via Mobile CPA pour le compte de l'Utilisateur. Le contenu de ce logbook peut être conservé sur papier, sur microfilm ou microfiche, sur disque magnétique ou optique ou sur tout autre support d'information.

L'Utilisateur reconnaît que ces modes de conservation ont la même force probante qu'un document original. Le cas échéant, dans la mesure permise par les dispositions légales applicables, l'Utilisateur peut demander qu'une copie conforme lui soit transmise comme moyen de preuve.

15. DUREE DU CONTRAT ET CLOTURE DE L'APPLICATION « *MOBILE CPA* »

15.1 Durée du contrat :

Le contrat relatif au service « *Mobile CPA* » est conclu entre la Banque et l'utilisateur pour une durée indéterminée.

15.2 Clôture de l'Application « *Mobile CPA* » :

Le service « *Mobile CPA* » prend fin de plein droit à la survenance d'événements relatifs à la personne de l'utilisateur qui rendent l'exécution de ses obligations impossible (par exemple, au décès de l'utilisateur).

La résiliation du service « *Mobile CPA* », soit par la Banque, soit par l'utilisateur, n'entraîne aucun préjudice pour le traitement (présent) des ordres, même ceux dont le traitement s'effectue de façon répétitive et/ou ajournée, ou à une date ultérieure, que l'Utilisateur a transmis valablement à la Banque dans le cadre du service « *Mobile CPA* » avant sa désactivation.

Le service sera désactivé par la Banque dans le cas où il n'est pas utilisé pendant une période de trois (03) mois.

15.2.1 Clôture par l'Utilisateur :

L'utilisateur peut se désinscrire du service « *Mobile CPA* » et mettre fin au contrat, à tout moment et sans frais. Il lui suffit de notifier par écrit signé son désabonnement du service « *Mobile CPA* » avec un préavis de un (01) mois.

15.2.2 Clôture par la Banque :

La Banque est en droit de mettre fin, sans aucune formalité et avec effet immédiat au Mobile CPA en cas de non-paiement, de faillite, de liquidation, d'usage abusif ou illicite de l'Application « *Mobile CPA* » par l'Utilisateur, lorsque la confiance dans l'Utilisateur est sérieusement ébranlée ou encore lorsque l'Utilisateur ne respecte pas intégralement ses obligations à l'égard de la Banque.

16. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les parties conviennent qu'elles sont exclusivement responsables de l'exécution de leurs obligations et ce, selon les dispositions du droit commun régissant la responsabilité de toute partie.

Pour la bonne exécution des opérations liées à la mise en œuvre du contrat, les parties s'engagent à s'informer mutuellement, dans les meilleurs délais, de toute anomalie, omission et ou erreur liées à l'exécution des opérations.

16.1 Obligations de la Banque :

La banque s'engage à :

- Mettre en œuvre les procédures et les mesures de sécurité garantissant une protection raisonnable contre les risques de perte d'intégrité ou d'atteinte à la confidentialité des échanges informatisés.
- Mettre en œuvre les moyens et les procédures aptes à assurer la meilleure exécution possible des opérations émises par le client dès lors que les données saisies et transmises par ce dernier sont fiables, exploitables, conformes à la normalisation qui leur est applicable et présentées par le client dans les délais requis ;
- Informer le client qu'en cas d'interruption imprévue du service (arrêt du service internet, difficulté d'accès à l'application « Mobile CPA » etc…), le dépôt par le client en agence des ordres de virements sur support papier restera toujours en vigueur.

16.2 Obligations du client :

Le client s'engage à respecter les conditions définies dans le présent contrat.

L'utilisateur est tenu de vérifier que l'équipement informatique et les logiciels utilisés par ses soins dans ce cadre sont adéquats, sont en bon état de fonctionnement et ne contiennent aucun virus.

Aucune responsabilité ne peut être imputée à la Banque par rapport à l'état des équipements utilisés par le client.

Le client doit s'assurer de l'intégralité et l'exactitude des données informatisées qu'il transmet à la banque.

Jusqu'à la confirmation par le système d'information de la Banque de la réception des données informatisées transmises par le client, celles-ci demeurent sous sa responsabilité de même qu'il lui appartient, de vérifier préalablement à son envoi la conformité des RIB et/ou RIP des bénéficiaires des virements reçu que leur identité (nom, prénom, raison sociale, adresse), le montant du virement, qui doit être inférieur à un (01) million de dinars, en interbancaire, au profit de chaque bénéficiaire, etc).

Le client est tenu d'examiner attentivement les informations mises à sa disposition dans le guide de l'abonné, avant toute présentation d'ordre de virement unitaire à distance via l'application « Mobile CPA ».

En cas de perte ou vol du Smartphone ou de la Tablette, le client doit procéder immédiatement au changement de son « Mot de Passe » sous l'application « Mobile CPA et/ou à celui de ses proches pour éviter toutes utilisations frauduleuses par des tiers.

16.3 Restriction de responsabilité :

La Banque est expressément soumise, dans le cadre de ce contrat, à une obligation de moyens.

A cet égard :

Le client reconnaît et accepte les risques inhérents à toute utilisation du réseau Internet et plus spécifiquement pour les échanges de données informatisées.

La Banque décline toute responsabilité pour tout dommage pouvant découler du transport des données informatisées par le réseau internet.

Le service « *Mobile CPA* » revêt un caractère évolutif au plan normatif, technologique et autre.

En conséquence, le client accepte toute modification ultérieure effectuée par la Banque et motivée par des évolutions au plan technologique, légal et réglementaire pouvant impacter le service mis à sa disposition par la Banque.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée envers son client :

- pour tout dommage consécutif à la non observation par le client de ses obligations contractuelles ;
- pour les éventuels dommages causés par une interruption ou blocage par la Banque des prestations dans le cas où la Banque décide un risque quelconque lié à la sécurité de l'utilisation de ce service.

La Banque se réserve le droit, dans l'intérêt du client, de maintenir cette interruption jusqu'à résolution du problème.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les opérations du client si le compte de ce dernier ne contient pas la provision suffisante pour la réalisation des ordres de virements ou si ce compte est bloqué pour quelque motif que ce soit.

La Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages qui peuvent découler de cette non exécution.

En cas d'impossibilité pour le client de transmettre à la banque ses ordres de virements via internet pour des motifs techniques (interruption du service internet, impossibilité de se connecter à l'application « Mobile CPA » de la banque, etc) la banque accepte de recevoir les ordres de virements sur support papier.

La banque accepte, également, de recevoir les ordres de virements sur support papier en cas d'incident technique survenu sur sa solution informatique.

17. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Le client reconnaît accepter la validité des opérations effectuées à partir de son Smartphone ou Tablette via l'application « Mobile CPA ».

Les ordres de virements unitaires à distance transmis par le client au moyen de saisie de son mot de passe (signature électronique) constituent un écrit sous forme électronique représentant, entre les parties, les mêmes valeurs qu'un écrit sur support papier.

Les enregistrements électroniques effectués au niveau de la banque constituent la preuve des ordres transmis par le client.

A défaut de contestation formulée par le client dans les trente (30) jours calendaires, à compter de la date d'exécution de la remise de virement, les opérations afférentes à cette remise passées au débit du compte du client faisant foi, aucune réclamation ne pourra être prise en compte par la banque.

L'archivage des données informatisées est réalisé par les parties sur des supports aptes à assurer des enregistrements fidèles et durables.

Les parties s'engagent à archiver les messages fonctionnels liés aux opérations pendant une durée de trois (03) ans.

Passé ce délai, les parties s'interdisent de contester l'existence et ne peut obliger l'autre partie à les mettre à sa disposition.

18. CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires applicables au service « *Mobile CPA* » sont contenues dans les Conditions Générales de Banque et sont portées à la connaissance du client avant la signature du présent contrat.

Le client sera informé par la Banque par tout moyen pouvant constituer la preuve de sa saisie (lettre recommandée, message FAX, message internet) de toute modification de tarifications et de la date d'effet de celles-ci.

A défaut de contestation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'information du client de la ou (des) dite(s) modification(s), le Client est réputé avoir accepté cette ou ces modification(s).

19. SECRET PROFESSIONNEL

La Banque convient qu'elle est tenue légalement au secret professionnel ainsi qu'à la confidentialité des renseignements, des documents, des pièces justificatives qui lui ont été communiqués par l'utilisateur et ou le(s) mandataire(s) de ce dernier ainsi que des opérations qu'elle a effectué pour lui.

Aucune information ne sera communiquée aux tiers sauf accord exprès et préalable du client.

Toutefois, la Banque est dégagée de cette obligation vis-à-vis des autorités désignées par la loi, notamment :

- les autorités monétaires (Commission Bancaire, Banque d'Algérie) ;
- l'autorité judiciaire ;
- l'administration fiscale ;
- les services de sécurité agissant sur réquisition.

20. RISQUES / SECURITE

Au vu de l'évolution incessante de la technique informatique et des développements en matière du piratage, il n'est cependant pas possible autant du côté du client que de celui de la Banque, de garantir une sécurité absolue.

Le Smartphone ou la Tablette du client se trouve hors du contrôle de la Banque et pourrait présenter quelques faiblesses dans le système.

Il est indispensable au client de s'informer de manière préalable quant aux moyens de prévention existant contre le danger permanent qu'un virus se propage dans le système d'information.

La fiabilité et le bon fonctionnement d'Internet ne peuvent être totalement garantis.

Des incidents peuvent intervenir tels que des erreurs de transmission, défauts techniques, défaut du fournisseur de courant électrique, saturation du réseau, ingérence illégale dans l'équipement du réseau, blocage interposité de l'accès électronique par des tiers, interruption ou autres perturbations du côté du serveur.

21. CAS DE FORCE MAJEURE

Les parties conviennent que tout acte ou événement imprévisible et insurmontable, indépendant de leur volonté et ayant une influence directe sur l'exécution des obligations des parties constituent un cas de force majeure.

Les deux parties conviennent, par ailleurs, qu'on tout état de cause, la partie empêchée par le cas de force majeure, ne saurait être tenue à aucune réparation ni dédommagements à l'égard de l'autre partie et la partie qui invoque la force majeure, doit aviser la partie concernée du cas de force majeure dans les meilleurs délais et ce, par tout moyen (*par fax ou par lettre recommandée avec accusé de réception*) en joignant tout justificatif y afférent.

22. RESILIATION

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation des présentes sans qu'il soit nécessaire de n'effectuer aucune autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire.

Toutefois, la Banque peut :

- soit suspendre unilatéralement et sans délai, partiellement ou totalement l'exécution du contrat ;
- soit résilier de plein droit le contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception sans mise en demeure et sans autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire en cas de :
  - a) décès, faillite ou règlement judiciaire du client ou plus généralement d'insolvabilité du client ;
  - b) non respect par le client des procédures sécuritaires ;
  - c) usage abusif ou frauduleux du service d'échanges de données par le client, les opérations ou conventions d'ouverture de sont ou ses comptes ;
  - d) incident dans l'une ou l'autre des applications et ou sur le ou les comptes du client.

En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, la Banque et le client sont tenus de prendre toutes dispositions utiles en vue du règlement des opérations en cours.

23. NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive, les autres stipulations garderont toutes leur force et leur portée.

24. REGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

Toutes les relations du client avec la Banque sont soumises au droit Algérien.

Tout litige sera à défaut de règlement amiable, soumis aux tribunaux algériens seuls compétents.

25. EVOLUTION/ MODIFICATION DU CONTRAT

Le présent contrat ainsi que ses annexes exprimant l'intégralité des obligations des parties relativement à son objet.

La Banque et le client conviennent d'apporter au certains toute modification pour l'adapter, et notamment son contenu technique dû à la législation, aux évolutions législatives, réglementaires, normatives ou techniques et leurs conséquences.

Ces modifications sont portées à la connaissance du client par tout moyen, vingt (20) jours avant leur entrée en vigueur.

En cas de désaccord, le client a la possibilité de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sans réponse écrite de sa part à l'expiration du délai ci-dessus, le client est réputé avoir accepté les modifications.

26. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat, comprend :

- le formulaire intitulé « contrat d'adhésion au service « *Mobile CPA* » ;
- les présentes conditions générales ;

27. Protection des données personnelles

Pour des besoins de sécurités, il est important de :

-Ne pas enregistrer le mot de passe sur votre téléphone mobile Smartphone ou tablette ;

-Utiliser des mots de passe alénoires :

Saisir votre mot de passe à l'abri des regards des autres personnes ;
-Ne pas activer de connexion internet, infrarouges ou Bluetooth que lorsque vous en avez besoin.
-Ne pas visiter des sites suspects ;
-Ne pas cliquer sur les liens suspects dans les e-mails et les Spams ;
-Verrouiller votre téléphone mobile Smartphone ou votre tablette à l'aide d'un mot de passe ou d'une empreinte digitale ou autres ;
-Installer que des applications qui proviennent de sources sûres ;
-S'assurer que l'application est fermée sur votre téléphone mobile Smartphone ou sur votre tablette après avoir quitté l'application « *Mobile CPA* » ;

28.Cas de perte de vol du mot de passe ou du Smartphone ou de la Tablette.

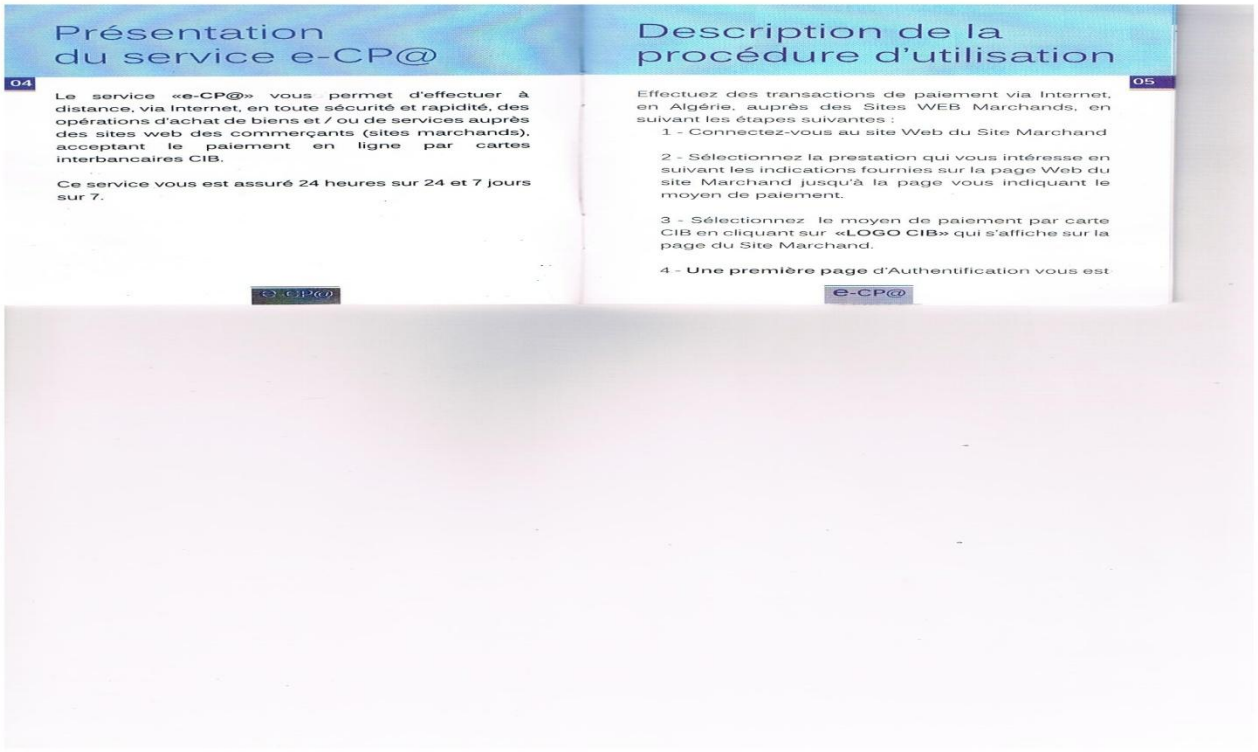
-En cas de vol de votre téléphone mobile Smartphone ou de votre tablette, à la modification de votre mot de passe sous « *e-Banking* » et le cas extrême saisir par écrit, en urgence, votre agence de cet incident pour bloquer votre abonnement « *e-Banking* ».
La modification du mot de passe sur « *e-Banking* » bloque l'accès à l'application « *Mobile CPA* » avec l'ancien mot de passe. Le nouvel accès à l'application « Mobile CPA » se réalisera avec le nouveau « *Mot de Passe* ».

- Le blocage de l'accès à l'« *e-Banking* » induit systématique un blocage de l'accès à l'application « *Mobile CPA* ». Par contre si l'accès « *Mobile CPA* » est bloqué l'utilisateur accède normalement à son espace « *e-Banking* ».

29. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur à la date d e sa signature par les parties.

الملحق رقم 08:كتيب إرشادات الخدمة البنكية الدفع عن طريق الانترنت (الدفع الالكتروني E.paiement).



Présentation du service e-CP@

04

Le service «e-CP@» vous permet d'effectuer à distance, via Internet, en toute sécurité et rapidité, des opérations d'achat de biens et / ou de services auprès des sites web des commerçants (sites marchands), acceptant le paiement en ligne par cartes interbancaires CIB.

Ce service vous est assuré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

e-CP@

Description de la procédure d'utilisation

05

Effectuez des transactions de paiement via Internet, en Algérie, auprès des Sites WEB Marchands, en suivant les étapes suivantes :

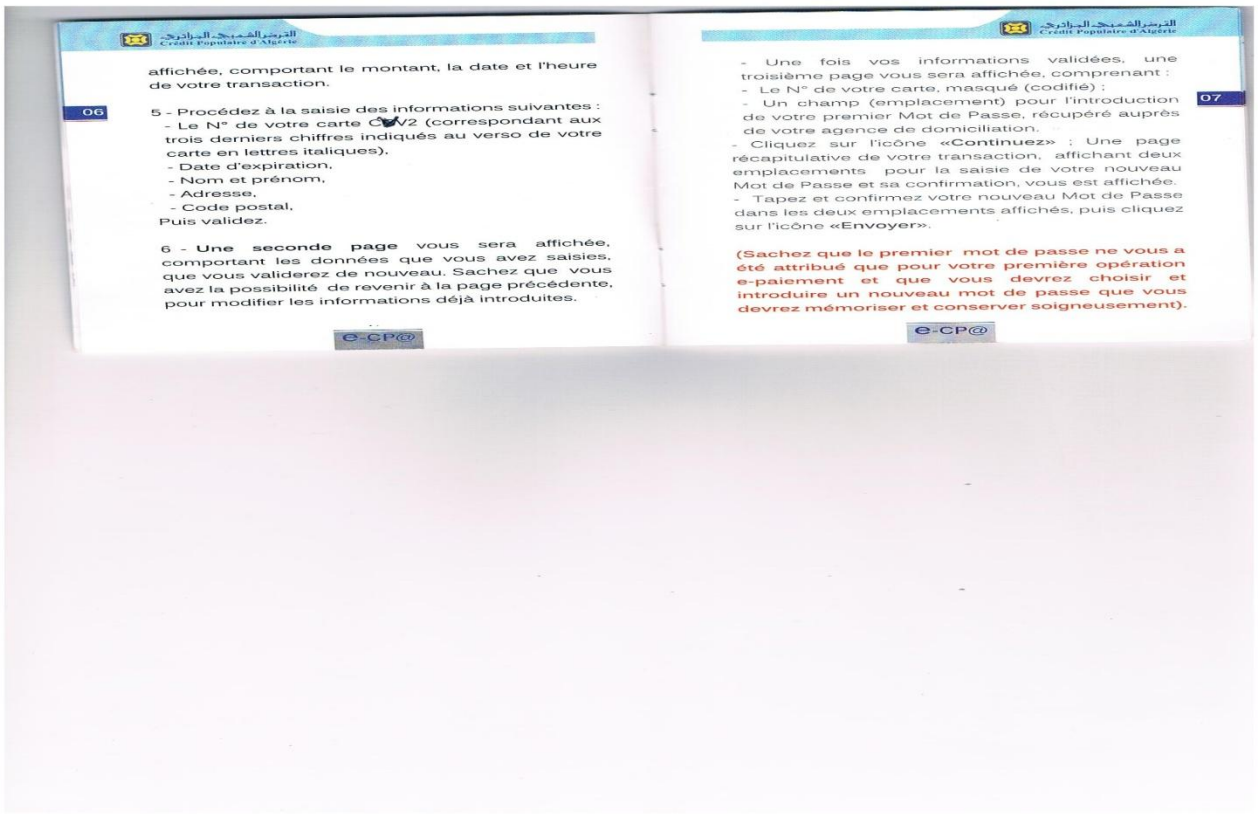
1 - Connectez-vous au site Web du Site Marchand

2 - Sélectionnez la prestation qui vous intéresse en suivant les indications fournies sur la page Web du site Marchand jusqu'à la page vous indiquant le moyen de paiement.

3 - Sélectionnez le moyen de paiement par carte CIB en cliquant sur «**LOGO CIB**» qui s'affiche sur la page du Site Marchand.

4 - **Une première page** d'Authentification vous est

e-CP@



الدرهم الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

affichée, comportant le montant, la date et l'heure de votre transaction.

06

5 - Procédez à la saisie des informations suivantes :
- Le N° de votre carte CVV2 (correspondant aux trois derniers chiffres indiqués au verso de votre carte en lettres italiques).
- Date d'expiration,
- Nom et prénom,
- Adresse,
- Code postal,

Puis validez.

6 - **Une seconde page** vous sera affichée, comportant les données que vous avez saisies, que vous validerez de nouveau. Sachez que vous avez la possibilité de revenir à la page précédente, pour modifier les informations déjà introduites.

e-CP@

الدرهم الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

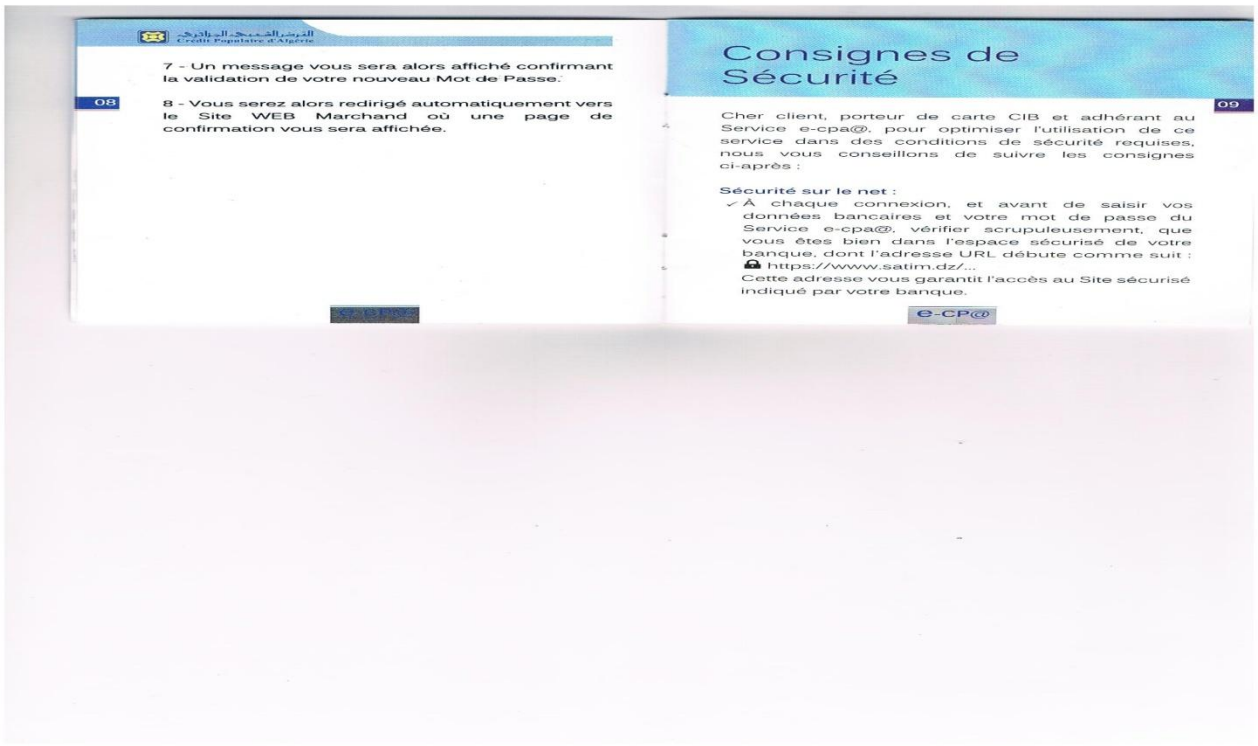
- Une fois vos informations validées, une troisième page vous sera affichée, comprenant :
- Le N° de votre carte, masqué (codifié) ;
- Un champ (emplacement) pour l'introduction de votre premier Mot de Passe, récupéré auprès de votre agence de domiciliation.
- Cliquez sur l'icône «**Continuez**» ; Une page récapitulative de votre transaction, affichant deux emplacements pour la saisie de votre nouveau Mot de Passe et sa confirmation, vous est affichée.
- Tapez et confirmez votre nouveau Mot de Passe dans les deux emplacements affichés, puis cliquez sur l'icône «**Envoyer**».

07

(Sachez que le premier mot de passe ne vous a été attribué que pour votre première opération e-paiement et que vous devrez choisir et introduire un nouveau mot de passe que vous devrez mémoriser et conserver soigneusement).

e-CP@

الملاحق



القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

7 - Un message vous sera alors affiché confirmant la validation de votre nouveau Mot de Passe.

08

8 - Vous serez alors redirigé automatiquement vers le Site WEB Marchand où une page de confirmation vous sera affichée.

SATIM

Consignes de Sécurité

09

Cher client, porteur de carte CIB et adhérant au Service e-cpa@, pour optimiser l'utilisation de ce service dans des conditions de sécurité requises, nous vous conseillons de suivre les consignes ci-après :

Sécurité sur le net :

✓ A chaque connexion, et avant de saisir vos données bancaires et votre mot de passe du Service e-cpa@, vérifier scrupuleusement, que vous êtes bien dans l'espace sécurisé de votre banque, dont l'adresse URL débute comme suit :
https://www.satim.dz/...
Cette adresse vous garantit l'accès au Site sécurisé indiqué par votre banque.

e-CP@

الملحق رقم 09: عقد عضوية التاجر لنظام الدفع (TPE) بالبطاقة البنكية CIB.

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

CIB

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

Groupe d'Eploitation : _____ Agence : _____ Code Agence : ☐☐☐

☐ Création

☐ Modification

N° de Contrat : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ANN NN

Raison Sociale : _____

Adresse : _____

_____

Commune : _____

Wilaya : _____

Code postal : ☐☐☐☐☐

Téléphone : ☐☐☐☐☐☐☐☐ et ☐☐☐☐☐☐☐☐ Mobile : ☐☐☐☐☐☐☐☐

Fax : ☐☐☐☐☐☐☐☐ et ☐☐☐☐☐☐☐☐

Code activité : ☐☐☐☐☐☐☐☐ Nbre d'années du commerce : ☐☐☐

Activité du commerçant ou nature du commerce : _____

Contact principale : _____

Qualité : ☐ Propriétaire ☐ Gérant ☐ Employé

Titre du contact principal : _____

Nom et prénom du deuxième contact principal : _____

N° de compte : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

N° du registre de commerce : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

N° immatriculation identifiant fiscal : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

E-mail : _____

Partie réservée à la monétique

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

Le Commerçant Ecrire les mentions manuscrites *«Lu et Approuvé»*	Date et Signature du Directeur d'Agence

I - CONDITIONS GENERALES

Définitions

1) « **carte bancaire** » désigne tout support physique doté d'une sérigraphie et d'une piste magnétique et d'un microprocesseur, indépendamment du fabricant, du personnalisation et de la banque émetteur.
2) **« CIB »** désigne le Réseau cartes interbancaires, constitué de Guichets Automatiques de Banque, de Distributeurs Automatiques de Billets et de Terminaux de Paiement Electronique pouvant êtres utilisés par les titulaires de la carte bancaire avec l'approbation de la banque.
3) **"équipement électronique"** désigne tout dispositif de paiement qui comporte un système permettant le contrôle du code confidentiel et qui est agréé par le RMI.

   Actuellement, ce contrôle ne porte que sur les cartes à microcircuit (ci-après cartes CIB). Toute extension à d'autres cartes sera notifiée par la banque au commerçant, conformément à l'article 14 « modifications des conditions du contrat ».

   L'agrément est une attestation de conformité avec des spécifications techniques et fonctionnelles définies par le RMI, qui dispose de la liste des équipements électroniques agréés et qui peut la communiquer au commerçant sur sa demande.

   Dans le présent contrat le terme « **Terminal de Paiement Electronique** », par abréviation **« TPE »** peut être utilisé pour désigner un **"équipement électronique"**.
4) **"commerçant"** désigne tout commerçant proprement dit et également tout prestataire de services, toute profession libérale susceptible d'utiliser le Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et, d'une manière générale, tout professionnel vendant des biens ou des prestations de services.
5) « **porteur** » désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit un contrat porteur avec une banque émettrice de cartes, débouchant sur l'attribution d'une carte bancaire de paiement et de retrait.
6) « **ticket** » désigne le ticket délivré automatiquement par l'équipement électronique, à l'issue de chaque opération de paiement par carte et comportant une série d'indications relatives à la transaction.

Article 1er : Objet

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

Article 2 : Durée du contrat

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

Article 3 : Le système de paiement par carte

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

Article 4 : Dispositions relatives aux cartes

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

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

Article 5 : Dispositions particulières

5.1 - Les conditions générales du présent contrat d'adhésion sont arrêtées par le Réseau Monétique Interbancaire, quant aux conditions particulières, celles-ci sont arrêtées par la banque.

5.2 - Pour des raisons techniques ou sécuritaires, la banque doit impérativement introduire auprès du Réseau Monétique Interbancaire toute demande ayant pour objet :
- la modification du seuil de demande d'autorisation,
- la suppression de l'acceptabilité de certaines cartes,
- la suspension de l'activité "paiement électronique" du commerçant,
- la suspension de l'adhésion au Réseau Monétique Interbancaire.

5.3 - La banque représente le Réseau Monétique Interbancaire uniquement en ce qui concerne l'ensemble des conditions techniques d'acceptation de la carte et de remise des transactions à la banque émettrice de cette carte, dans le cadre de l'interbancarité du réseau.

La représentation ne porte pas sur la mise en jeu de la garantie ou de la responsabilité, de façon solidaire entre les banques émettrices, en cas de litige.

5.4 - Les opérations de paiement sont garanties, sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité à la charge du commerçant, conformément aux articles 8 « garantie de paiement » et 9 « mesures de sécurité » du présent contrat.

5.5 - Sous réserve des dispositions légales relatives au droit de communication des informations et du secret professionnel, il est précisé que :
- Les renseignements personnels demandés dans le cadre du présent contrat sont obligatoires pour permettre son établissement.
- Ces informations, destinées à la banque, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules nécessités de la gestion des opérations effectuées en exécution du présent contrat ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

Article 6 : Obligations du commerçant

Le commerçant s'engage à :

6.1- Signaler au public l'acceptation des cartes par l'apposition de façon apparente à l'extérieur de son établissement des vitrophanies fournies par la banque.

6.2- Accepter les cartes pour le paiement d'achats de biens ou de prestations de services offerts à sa clientèle et réellement effectués, à l'exclusion de toutes délivrances d'espèces ou de tous titres convertibles en espèces pour leur valeur nominale.

6.3- Appliquer aux porteurs de cartes les mêmes prix et tarifs qu'à l'ensemble des clients. En tout état de cause, le commerçant ne doit leur faire supporter, directement ou indirectement, aucun frais supplémentaire.

6.4- Afficher visiblement le montant minimum à partir duquel la carte est acceptée. Ce montant est communiqué par la banque au commerçant.

6.5 – S'assurer que les conditions de remontée des transactions ont été réunies.

6.6 Transmettre les enregistrements des transactions à la banque, dans un délai compris entre 24 heures et 72 heures au maximum.

6.7- Régler, selon les conditions particulières convenues avec la banque, les commissions telles que fixées à l'article 10.2 du présent contrat, les frais et, d'une manière générale, toutes sommes dues au titre de l'adhésion et du fonctionnement du Réseau Monétique Interbancaire.

6.8- Faire son affaire personnelle des litiges commerciaux et de leurs conséquences financières pouvant survenir entre lui et les porteurs et concernant des biens et services ayant fait l'objet d'un règlement par carte.

6.9 - Afin d'éviter les réclamations infondées des porteurs, vérifier avec la banque la conformité des informations transmises pour identifier son point de vente lors de son adhésion au RMI, avec celles qui sont portées sur le ticket. Ces informations doivent indiquer une dénomination commerciale connue des porteurs.

6.10 - Ne proposer aux porteurs des cartes aucun autre mode de paiement au comptant ou à crédit et n'effectuer directement ou indirectement avec les porteurs de cartes CIB toutes autres opérations en dehors de celles qui entrent normalement ou habituellement dans le cadre des activités commerciales.

6.11 - Remettre au porteur le ticket édité par le TPE comportant aux emplacements prévus à cet effet :
- Nom, raison sociale et adresse du commerçant ;
- Le numéro du code du commerçant ;
- Le nom du porteur ;
- Le numéro de la carte ;
- La date de validité de la carte ;
- Le numéro d'autorisation donné par la banque, s'il y a lieu ;

- La date de validité de la carte ;
- Le numéro d'autorisation donné par la banque, s'il y a lieu ;
- Le montant en Dinars Algériens et la date de la dépense.

6.12 -Transmettre au Centre de Traitement désigné par la banque, dans les délais et selon les modalités prévus dans les conditions particulières convenues avec la banque, les enregistrements électroniques des transactions et s'assurer qu'ils ont bien été portés au crédit du compte dans les délais et selon les modalités prévus dans les conditions particulières convenues avec la banque.

6.13 - archiver et conserver, à titre de justificatif, pendant un an après la date de l'opération :
- un exemplaire du ticket ;
- éventuellement l'enregistrement magnétique représentatif de l'opération ou le journal de fond lui même.

A défaut de cet archivage et en cas de remise en cause de certaines opérations, le commerçant sera débité du montant de la transaction concernée.

6.13 - Communiquer, à la demande de la banque et dans les délais prévus dans les conditions convenues avec elle, tout justificatif des opérations de paiement.

Article 7 : Obligations de la banque

La banque s'engage à :

7.1- Fournir au commerçant, sur sa demande, les informations dont elle dispose concernant ses activités et rentrant dans le cadre du présent contrat.

7.2- communiquer au commerçant la liste et les caractéristiques de tous les types de cartes agréées par le Réseau Monétique Interbancaire.

7.3- Mettre à la disposition du commerçant les informations relatives à la sécurité des transactions, notamment celles relatives à l'accès au système d'autorisation.

7.4- Créditer le compte du commerçant des sommes qui lui sont dûes, selon les modalités prévues dans les conditions particulières convenues avec lui.

7.5- Ne pas débiter les opérations non garanties et qui n'ont pu être imputées au compte du porteur, au-delà du délai maximum de six (6) mois à partir de la date du crédit initial porté au compte du commerçant.

7.6- Communiquer au commerçant, sur sa demande, les éléments essentiels des procédures administratives monétiques, notamment les procédures relatives à :

- La gestion et au renvoi des cartes confisquées par le commerçant ;
- la gestion et la restitution des cartes oubliées par les porteurs.

Article 8 : Garantie de paiement

8.1- Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect de l'ensemble des mesures de sécurité à la charge du commerçant et définies dans le présent contrat ainsi que dans les conditions particulières de fonctionnement.

8.2 - En cas de non respect d'une seule de ces mesures, les factures et les enregistrements ne sont réglés que sous réserve de bonne fin d'encaissement.

Une transaction refusée par le système d'autorisation n'est jamais garantie.

Une demande de confiscation de carte, faite par le système d'autorisation, annule la garantie pour toutes les transactions faites postérieurement le même jour et avec la même carte, dans le même point de vente.

Article 9 : Mesures de sécurité

9.1 - Lors du paiement, le commerçant s'engage à utiliser le TPE, respecter les indications affichées sur son écran et suivre les procédures et les mesures de sécurité dont les modalités techniques lui ont été indiquées par la banque.

9.2- Le commerçant doit informer immédiatement la banque en cas de fonctionnement anormal du Terminal de paiement électronique, et pour toutes autres anomalies constatée (absence de reçu ou de mise à jour de la liste noire, impossibilité de réparer rapidement,...).

9.3 - Toutes les mesures de sécurité sont indépendantes les unes des autres.

Article 10 : Modalités de paiement

10.1 - La banque s'engage à ce que toutes les transactions qui lui seront parvenues soient réglées dans le délai fixé dans les conditions de banque, sous réserve que ces transactions soient transmises au Centre de Traitement dans les délais fixés à l'alinéa 6 de l'article 6 « obligations du commerçant ».

10.2 – Le commerçant reconnaît à la banque une commission de 1,5 %, toutes taxes comprises, sur le montant de chaque transaction.

Cette commission sera prélevée par la banque sur les sommes à payer au commerçant dans ce montant.

10.3 - Si le commerçant a été payé pour une ou plusieurs transactions rentrant dans les cas précités ou comportant une irrégularité quelconque et si la banque n'en recouvre pas le montant, elle débitera le commerçant de ce montant.

10.4 - La banque se réserve le droit de contacter le commerçant qui devra fournir les justificatifs demandés dans le délai d'un (1) mois.

Une demande restée sans réponse autorisera la banque à débiter le commerçant du montant de la transaction contestée par le porteur.

Il en sera de même pour tous les litiges qui s'avéreront être la cause d'une défaillance du commerçant à ses engagements contractuels.

Article 11 : Dispositions diverses

11.1- Réclamations

Toute réclamation du commerçant doit être formulée par écrit à la banque, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de la transaction contestée.

En cas de restitution de toute somme au profit du porteur au titre du remboursement d'une transaction de paiement, le commerçant dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la date de cette restitution, pour introduire toute réclamation relative à la transaction impayée.

11.2- Confiscation à son porteur d'une carte en opposition et/contrefaite

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

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

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

11.3 - Oubli d'une carte par le porteur

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

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

11.4 - Remboursement

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

Article 12 : Suspension de l'adhésion au réseau

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

La suspension peut être décidée en raison notamment :

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

12.2 - La période de suspension est d'un (1) mois au maximum. Elle est, le cas échéant, renouvelable une fois.

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

Article 13 : Radiation du réseau

En cas de comportement frauduleux de la part du commerçant, le présent contrat est résilié, conformément aux

modalités fixées dans l'article 16 ci-dessous, et le commerçant peut être immédiatement radié du RMI.

Article 14 : Modification des conditions du contrat

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

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

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

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

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

Article 15 : Règlements des différends

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

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

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

Article 16 : Résiliation du contrat

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 17 : Entrée en vigueur

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

II - CONDITIONS PARTICULIERES (1)

Montant plafond garanti par carte et transaction :

|_|_|_|_|_|_| Dinars Algériens

Montant minimum par transaction :

|_|_|_|_|_|_| Dinars Algériens

III – DISPOSITIONS RELATIVES A LA MISE A DISPOSITION DES TERMINAUX DE PAIEMENT ELECTRONIQUES

Article 1er : durée de la mise à disposition

La mise à disposition des terminaux de paiement électroniques couvre la période allant de la date d'entrée en vigueur du présent contrat au 31 décembre 2005.

Article 2 : description de la prestation

La banque met gratuitement à la disposition du Commerçant le terminal de paiement électronique, jusqu'au 31 décembre 2005. Le ou les TPE seront connectés au réseau Monétique Interbancaire est (sont) utilisé(s), selon les conditions fixés dans le présent contrat.

Article 3 : Identification du TPE

Chaque mise à disposition de TPE fera l'objet de la signature contradictoire d'un procès-verbal d'installation de TPE, comportant l'identification et les caractéristiques du TPE, conformément au modèle joint en annexe N°1.

Article 4 : obligations du commerçant

Le commerçant s'engage à :

- domicilier le compte bancaire au niveau de la Banque ;
- assurer la disponibilité d'une ligne téléphonique ;
- utilisé le ou les TPE conformément aux normes techniques de leur utilisation ;
- garantir la sécurité physique du ou des TPE , contre le vol et les risques de détérioration ;
- déclarer les pannes des TPE dans un délais maximum de (72) heures.

Article 5 : obligations de la Banque

La banque s'engage à :

- mettre à la disposition du commerçant un ou plusieurs TPE ;
- assurer la maintenance du TPE ;
- assurer une assistance technique au commerçant.

Article 6 : Perte, Vol ou détérioration

6.1 - En cas de perte, de Vol ou de détérioration des TPE, le commerçant est tenu de rembourser la banque d'un montant équivalent au prix du ou des TPE perdus, volés ou détériorés.

6.2 - Les transactions non remontées, en cas de perte, de vol ou de détérioration du TPE, sont justifiées au moyen des tickets détenus par le commerçant. Les transactions non justifiées durant un délais …… mois seront à la charge du commerçant.

الملحق رقم 10: استمارة طلب خدمة البنكية عبر SMS CPA CARDS.

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

Formulaire d'adhésion au service « *SMS CPA CARDS* »(1)

Groupe d'exploitation : …… Code :……
Agence : ……Code : ……

Numéro du contrat : | | | | | | | | | | N° ordre

☐ **Adhésion** ☐ **Modification**

- **Type de carte**

☐ Carte CPA/CIB Classique ☐ Carte CPA/CIB Gold

☐ Carte CPA/VISA International Classique ☐ Carte CPA/VISA International Gold

☐ Carte « EL AMANE CARTE PREPYEE »

Je soussigné (e),

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE

Nom et Prénom(s) : Mme/Melle/Mr……
Passeport n° :……Délivré le……
Adresse :……
Numéro de la carte (six dernières positions) : ……
Numéro du téléphone portable : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
E-mail : ……

- ✓ sollicite le Crédit Populaire d'Algérie pour l'adhésion au service « ***SMS CPA CARDS*** » ;
- ✓ autorise la Banque à prélever sur mon compte les frais y afférents conformément aux Conditions Générales de Banque ;
- ✓ m'engage à maintenir dans mon compte un solde moyen couvrant tous les frais afférent au service « SMS CPA CARDS »conformément aux Conditions Générales de Banque.

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE :

Nom et Prénom(s) : Mme/Melle/Mr ……
Passeport n° : …… Délivré le ……
Adresse : ……
Numéro de la carte (six dernières positions) : ……
Numéro du téléphone portable : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
E-Mail : ……

- ✓ communique mon nouveau n° de téléphone en cas du changement de celui-ci.

La Banque, ne peut être tenue responsable :

- ➢ **En cas de non réception du SMS par le porteur de carte, suite à une défaillance technique des Opérateurs GSM ;**
- ➢ **En cas de transcription d'un N° de téléphone erroné, par le porteur de la carte.**

Date et signature du titulaire du compte(2)	Signature du porteur de carte(2)	Signature (s) autorisée (s) de la banque

(1) Le formulaire d'adhésion au service « *SMS CPA CARDS* » est établi en deux (02) exemplaires. Le formulaire N°01 est conservé dans le dossier client et le formulaire N°02 est remis au client.

(2) A faire précéder de la mention « lu et approuvé ».

FASMS/2014

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي بما يحتويه من أدوات على غرار دراسة الحالة ، وتم إسقاط هذه الدراسة على الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة.

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر أهمها: أن الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة تسعى بشكل مستمر على تقديم خدمات مصرفية الكترونية أكثر حداثة لتلبية احتياجات عملائها، حيث قامت بإصدار بطاقات بنكية تستخدم لأغراض عدة منها السحب والدفع والشراء، وتوفير قنوات لتوزيع خدماتها المصرفية الالكترونية مثل الصرافات الآلية (DAB/GAB) وأجهزة الدفع الالكترونية TPE وغيرها. كما تستعمل الوكالة العديد من الطرق للترويج لخدماتها المصرفية الالكترونية وبطاقاتها البنكية . وكل ذلك من أجل تقديم خدمات مصرفية نوعية تساعد على جذب المزيد من الزبائن.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، البنوك الجزائرية، الوكالة البنكية للقرض الشعبي الجزائري CPA بالمسيلة، البطاقات البنكية، الصرافات الآلية (DAB/GAB) ، أجهزة الدفع الالكترونية TPE .

Abstract :

This study aims to learn about the reality of electronic banking services in Algerian banks. In this study, we adopted two methodologies of analytical descriptive curriculum with tools such as case study. This study was dropped on the Algerian People's Loan Agency M'sila (CPA).

This study has reached many results, the most important of which is that the Algerian People's Loan Agency M'sila (CPA) is constantly seeking to provide more modern electronic banking services to meet the needs of its customers, issuing bank cards used for the purposes of, inter alia, withdrawal, payment and purchase, and providing channels to distribute its electronic banking services such as automated teller machines (DAB/GAB) and electronic payment devices (TPE). The Agency also uses many ways to promote its electronic banking services and bank cards. All in order to provide quality banking services that help attract more customers.

Keywords: Electronic Banking, Algerian Banks, Algerian People's Loan Banking Agency M'sila (CPA), Bank Cards, Automated Teller Machines (DAB/GAB), Electronic Payment Devices (TPE).