

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

## الموضوع:

واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية  
دراسة حالة بنك البركة الجزائري  
وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذة المشرفة

- جوامع لبيبة

من إعداد الطلبة:

- بن عيسى عصام

- خولوفي صبرين

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر ب	د/ صيفي وليد
بسكرة	مقرا	أستاذ محاضر ب	د/ جوامع لبيبة
بسكرة	مناقشا	أستاذ مساعد أ	د/ خير الدين وحيد

الموسم الجامعي: 2021-2022



## {الشكر والعرفان}

بسم الله الرحمن الرحيم

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،  
والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة  
فالحمد لله حمدا كثيرا مباركا

نتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذة المشرفة "جوامع لبيبة" على كل ما قدمته  
لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء البحث العلمي  
كما نتقدم بالشكر الى أعضاء اللجنة المناقشة الموقرة



إهداء

بفضل الله سبحانه وتعالى

أهدي ثمرة جهدي إلى

امي وأبي وكل عائلتي

ولرفيقة دربي الدكتورة

منصري نجاج والسيدة

منصري نادية

## ملخص

تهدف دراستنا لهذا الموضوع هو معرفة واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ومادى تطبيقها حيث نبرز في هذا العمل ماهية البنوك التقليدية ومادى استخدام الصيرفة الالكترونية فيها كما نبرز اهم أدوات الصيرفة الالكترونية من صرفات الالية و البطاقات الالكترونية وما هي متطلبات نجاحها نأخذ على ذلك مثال بنك البركة فرع بسكرة

حيث سوف نعرف البنوك التقليدية بأنها تعني المسطبة التي يجلس عنها الصرافون لتبادل العملات في ما بينهم ثم تطور الامر لي يصبح البنك عبارة عن مؤسسة اقتصادية تقوم بتقديم خدمات مصرفية للمتعاملين كتقديم القروض و اشاء حسابات جارية وحسابات التوفير

ومع التطور التكنولوجي في وسائل الاعلام الاتصال في العالم تم ادخال هذه التقنية عن البنوك حيث اصبحت معظم التعاملات تكون من مكان خارج كيان البنك حيث اصبح المتعامل يمكنه الاطلاع عن رصيده من المنزل كما يمكنه ان يقوم بتحويلات مالية من حساب الى حساب عن طريق البطاقات الذكية الى ان اصبح معظم المعاملات البنكية تتم بطريقة الكترونية .

**Abstract:**

*The aim of our study of this topic is to know the reality of electronic banking in Algeria and the extent of its application. We highlight in this work what traditional banks are and the use of electronic banking in them. We also highlight the most important electronic banking tools from automated exchanges and electronic cards, and what are the requirements for their success.*

Where we will know traditional banks that they mean the bench on which the money changers sit to exchange currencies among themselves, and then the matter developed for the bank to become an economic institution that provides banking services to dealers such as providing loans and establishing current and savings accounts.

With the technological development in the media and communication in the world, this technology has been introduced from banks, where most of the transactions are from a place outside the entity of the bank, where the customer can view his balance from home, and he can also make money transfers from account to account through smart cards until Most banking transactions are done electronically.

# قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان الجدول
39	الجدول رقم ( 01 ) شروط سحب البطاقة
39	الجدول رقم ( 02 ) الحد الأعلى للسحب

مقدمة



## مقدمة

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر الى ظهور تغيرات في طبيعة العمل في القطاع المصرفي ، ونظرا الى ان القطاع سريع التأثر والاستجابة الى المتغيرات الخارجية أدى ذلك الى ظهور كيانات مصرفية عملاقة ، فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي يقوم على قبول الودائع وضمان الائتمان ، وتطلعا الى تقديم خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة ، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة والتي أدت الى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات الكترونية اعتمد في تقديمها على تقنية المعلومات والاتصال.

حيث عرفت البنوك التقليدية من زمن حيث بدء انتشارها في المانيا وعرفت بكثرة استخدامها من طرف اليهود الالمان وبدأت الانتشار في انحاء أوروبا في مدة قصيرة من تاريخ ظهورها ومعا ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم ادراج هذه التكنولوجيا في التعاملات البنكية والتي قدمت خدمة كبيرة للبنوك التقليدية ومعا مرور الوقت وتطور التكنولوجيا ظهرت البنوك الالكترونية والتي هيا عبارة عن كيان الكتروني يتم استخدامه من طرف عملائه عن بعد حيث سوف نتطرق الى ماهية البنوك الالكترونية وماهية انواعه وخدماته .

## الإشكالية

ان التطور الرقمي في البنوك العالمية والذي أصبح يستخدم في شتى التعاملات التقليدية في البنوك وعملت الحكومة الجزائرية على ادخال هذه المنظومة الرقمية ، ومن خلال هذه الدراسة سأنتظر الى واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ومدى استخدامها في البنوك الجزائرية من خلال دراسة تطبيقية لبنك البركة فرع بسكرة

## الأسئلة الفرعية:

ماهية البنوك التجارية والخدمات المصرفية التي تقدمها

ظهور البنوك الالكترونية في ومادى تأثيرها على المعاملات البنكية

حجم استخدام الصيرفة الالكترونية من طرف المستخدمين

الصيرفة الالكترونية في بنك البركة فرع بسكرة - الجزائر

## الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة (العاني, ايمان, 2007/2006) البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية

تهدف هذه الدراسة الى كيف يمكن للبنوك التجارية التحسين في خدماتها معا عملائها ومواجهة التطور الرقمي الحاصل في البنوك العالمية

وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في رابط متغير الصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية

الدراسة الثانية : دراسة (بريكة، السعيد، 2011/2010) واقع عمليات الصيرفة الالكترونية في الجزائر وافاق تطورها (E-Banking)

تهدف هذه الى معرفة ما مدى استخدام التكنولوجيا في عمليات الصيرفة في الجزائر وما هيا الجهود التي تقوم بها الجهات المختصة في تطوير هذه التكنولوجيا الرقمية في البنوك الجزائرية

وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في متغير افاق تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر

### نموذج وفرضيات الدراسة

أولاً: نموذج الدراسة:

واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

ثانياً : فرضيات الدراسة :

هل للبنوك التقليدية أهمية في التعاملات الاقتصادية

ما مدى استخدام التكنولوجيا في الاعلام و الاتصال البنوك التقليدية

ما مدى استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك البركة

التموضع الاستيمولوجي ومنهجية البحث:

أولاً التموضع الاستيمولوجي :

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على النموذج الوصفي لأنه يتميز بالاستنتاجية الافتراضية ، و من الأسباب والمبررات التي قدتنا لاختيارنا هذا الموضوع و دراسته، نذكر منها ما يلي:

✓ التموضع الاستيمولوجي للباحث:

- تناسب التخصص معاً موضوع محل الدراسة

- الرغبة والفضول في حوض كل ما هو جديد

✓ التموضع الاستيمولوجي للبحث:

- تناسب البحث معاً مشكل الصيرفة الالكترونية في الجزائر

- الرغبة في معرفة واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

ثانيا: منهجية البحث:

قصد الإحاطة بمختلف الموضوع والإجابة على الإشكالية، سنعتمد على المنهج الوصفي في الفصل النظري باعتباره الأنسب للدراسة، وعلى منهج دراسة حالة في الفصل التطبيقي بالاعتماد على أداة المقابلة في جمع البيانات لأنها الوسيلة الأفضل والأكثر مصداقية

### تصميم البحث

هدف الدراسة: وصف لي واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة عن علاقة ارتباطية بين تطور البنوك التجارية ومادى استخدام الصيرفة الالكترونية

تدخل الباحث تمت دراسة الاحداث كما هيا دون تدخل الباحث من خلال تحليل اراء عمال البركة محل الدراسة

التخطيط للدراسة : تمت الدراسة الميدانية في ظروف عادية غير مخطط

وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): شملت هذه الدراسة وجهة نظر عمال بنك البركة وكالة بسكرة

المدى الزمني: تجرى الدراسة خلال سنة 2021/2022

### أهمية الدراسة

تمثل أهمية الصيرفة الالكترونية في التسهيلات التي تقدمها للمستخدمين حيث يمكن للعميل القيام بتحويلات البنكية من أي مكان في العالم

### خطة مختصرة للدراسة

يتكون مضمون المذكرة من الفصل الأول نظري والثاني تطبيقي وذلك عن النحو التالي:

**الفصل الأول :** الإطار النظري للصيرفة الالكترونية وقد تم تقسيمه الى ثلاث مباحث وسوف نتطرق في المبحث الأول

الى ماهية البنوك التجارية والمبحث الثاني حول الدفع الالكتروني والمبحث الثالث حول متطلبات الصيرفة الالكترونية

**الفصل الثاني :** واقع الصيرفة الالكترونية في بنك البركة

وقد تم تقسيمه الى ثلاث مباحث وسوف نتطرق في المبحث الأول الى تقديم بنك البركة والمبحث الثاني الخدمات

المصرفية والمبحث الثالث واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك البركة الجزائري وكالة بسكرة

# الفصل الأول

### تمهيد

ان تطور التكنولوجيا الحاصل في العالم ومدى استعماله في مختلف المجالات حيث أصبحت الحياة اليومية للفرد لا تخلو من المعاملات التكنولوجية ومن اهم هذه المعاملات نجد الصيرفة الالكترونية وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى البنوك التجارية ومراحل استخدامه للتكنولوجيا في المعاملات التجارية لها اتجاه المستخدمين ومدى سهولة التي تقدمها الصيرفة الالكترونية مقارنة بالبنوك التقليدية.

المبحث الأول : الاطار النظري للبنوك التجارية

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

الفرع الأول : تعريف البنوك التجارية

يعود أصل كلمة بنك الى اللغة الإيطالية وتعني كلمة 'banco' التي تعني المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، تطور معناها لتعبر عن المنضدة التي يتم فوقها عد وتداول العملات، ثم أصبحت أخيرا تعبر عن المكان الذي توجد به المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود.

فالبنك هو مؤسسة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع الموارد او الأموال الفائض عن حاجات اصحابها (افراد- مؤسسات-دولة) ، إعادة اقراضها وفق أسس معينة او استثمارها على مجالات أخرى.

بالرغم من تعدد التعريف المرتبطة بالبنوك التجارية فهي تفيد بان البنك التجاري هو مؤسسة مالية غير متخصصة ، تعمل في السوق النقدي وتطلع أساسا لتلقي الودائع بمختلف أنواعها ، كما تتميز عملياتها بشكل خاص بالتعامل بالائتمان قصير الاجل.

يعتبر البنك التجاري وسيط ينصب عمله على التعامل بالنقود، يتركز نشاطه على أسس ومبادئ خاصة ، فهو وسيط ملزم باستقبال ومنح وإنشاء وتحويل النقود ، وهو يخضع لقواعد ومعايير محددة بتنظيمات وقوانين خاصة ، ويستعمل في ممارسة نشاطه منتجات تتمثل في تقنيات التعامل بالنقود.

يعرف البنك التجاري أيضا بأنه " المؤسسة التي تستعمل النقود كمادة أولية ، حيث تعمل على تحويل هذه النقود على منتجات وتضعها تحت تصرف زبائنها ، فهي بذلك مؤسسة أموالا خاصة اين يشكل جزء منها المخزون الأدني ، غير ان ما يميزها عن بقية المؤسسات هو انها تشتري دائما مادتها الأولية بالإقراض ، وتبيع منتجاتها دائما بالإقراض. (العاني, ايمان، 2007/2006،

صفحة 04)

الفرع الثاني: خصائص البنوك التجارية

- **رقابة البنك المركزي**: يتأثر عمل البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه. حيث ان للبنك المركزي سلطة الرقابة على البنوك العاملة في الدولة وتحديد النسب الخاصة بنشاطها مثل نسبة الاحتياطي القانوني ، ونسبة السيولة ، وتحديد سعر الخصم ، وتسعير بعض الخدمات.
- **التعدد والتنوع**: حيث تتعدد البنوك التجارية وتنوع تبعاً لحاجة النشاط الاقتصادي الى النقود الورقية و المعدنية والمصرفية ، وحسب طبيعة التعاملات ، وتنتشر فروع البنوك التجارية بين الأماكن المختلفة حسب التوزيع المكاني ( الجغرافي) لهذا النشاط ، او ازمنة ممارسته.

- اختلاف النقود المصرفية عن النقود القانونية في قوة الإبراء: وتزايد قوة إبراء النقود المصرفية بالمزيد من الثقة في أدوات البنوك التجارية واعمالها ، وازيادة الوعي المصرفي وانتشاره بين السكان ، وبالتعامل السليم بالقواعد والأنظمة والتعليمات التي تحكمه.
- تحقيق الأرباح: تسعى البنوك التجارية الى تحقيق الأرباح من خلال جميع الاعمال التي تمارسها سواء لعملائها او للأخرين (خليل هادي، صفحة 08)

#### الفرع الثالث : وظائف البنوك التجارية

#### اولا: قبول الودائع

تعتبر هذه الوظيفة من اهم وظائف البنك التجاري على الاطلاق لما لها من اثار هامة على بقية اعمال البنك و بالتالي على النجاح البنك ، ذلك فان إدارة البنوك تولي مسالة الودائع أهمية كبيرة ، وتعمل على دراسة هذه الودائع وتحليلها باستمرار من حيث تركيزها وحجمها ومدتها ... الخ ، ومن اهم الودائع في البنوك التجارية

- الودائع الجارية تحت الطلب : عادة ما تكون هذه الحسابات قصيرة الاجل وللعميل الحق بالسحب من حساب الودائع بواسطة الشيكات او بشكل شخصي ، وعادة لا تعطي للمودع في هذا الحساب أي فوائد.
- حسابات الاجل و انواعها : وهذه الحسابات عادة ما تكون هناك شروط تحدد عملية السحب منها ولا يتم السحب منها إلا بشكل شخصي ، ويعطي صاحبها فائدة عليها حسب شروط فتح الحساب.
- حسابات الجارية المدنية : وهي حسابات تتمثل في السلف والتسهيلات الائتمانية والقروض التي يمنحها البنك لعملائه.

#### ثانيا: خلق نقود الودائع

تعتبر وظيفة خلق النقود والودائع من اهم الوظائف التي تؤديها البنوك التقليدية والفكرة الأساسية في خلق البنوك لنقود الودائع تأتي من اعتماد الافراد في المجتمعات الحديثة من تسوية مدفوعاتهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم.

#### ثالثا: منح القروض والسلف (الائتمان)

هذه الوظيفة كما ذكرنا سابقا توازي في النشأة و الأهمية وظيفة قبول الودائع ، وهي وظيفة متلازمة مع وظيفة قبول الودائع ، فالبنوك لن تستطيع الحصول على الودائع دون مقابل لأصحاب هذه الودائع ، سواء كان هذا المقابل على شكل خدمات ، ومن اهم الوسائل التي تمكن من تقليل تكاليف الودائع إضافة الى تكلفة الأموال من المصادر الأخرى هي استثمار هذه الأموال المتاحة بشكل فعال، واهم وسيلة لاستغلال هذه الموارد المتاحة هي وسيلة منح القروض و الائتمان مقابل الحصول على فائدة محددة مسبقا من القروض.

وتختلف اشكال القروض الائتمان، منها ما يعتبر قرضا بشكل مباشر مثل القروض قصيرة وطويلة الاجل او بشكل غير مباشر مثل خصم الكمبيالات.

#### رابعاً: خصم الأوراق التجارية

ان الحاجة الملحة لرجال الاعمال و الافراد و المؤسسات الى السيولة الحاضرة تجعلهم يتوجهون الى البنوك التجارية من اجل التحصيل اوراقهم التجارية قبل التاريخ استحقاقها ، وذلك مقابل فائدة يستحقها البنك نظير عملية الخصم التي قام بها ، وتسمى هذه الفائدة بمبلغ الخصم ويطلق على هذه العملية بعملية الخصم الأوراق التجارية.

#### خامساً: تسوية المدفوعات الدولية وتسهيل التجارة الدولية

حيث تقوم جميع البنوك التجارية بدور هام في تسوية المدفوعات الدولية وتسهيل التجارة الدولية من خلال قيامها بفتح الاعتمادات المستندية وتسديد قيمة الفواتير المختلفة و الحوالات المصرفية وشراء وبيع الشيكات بالعملة الأجنبية وغيرها من المهام التي تقع في هذا المجال.

#### سادساً: الوكالة عن عملاء البنك

تعمل البنوك كوكيل للعملاء في كثير من الأمور مثل دفع الفوائد و الأرباح و الاستشارات و الايجار و الرواتب مقابل حصولها على عمولات محددة.

#### سابعاً: الاستشارات

تعمل البنوك حديثاً كمستشار في ومالي لعملائها , فتقوم بتقديم خدمة الاستشارات المالية المتعلقة بدراسات الجدوى و الاستثمار و الأسواق المالية و النقدية كما تقوم بتقديم خدمة الاستشارات الضريبة و غيرها من الخدمات مقابل عمولة. (كمال ، مطهري،

2011/2012، صفحة 06)

#### المطلب الثاني: ماهية البنوك الالكترونية

##### الفرع الأول: تعريف البنوك الالكترونية

يستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية ( Electronic Banking ) او بنوك الانترنت (Internet) Banking كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية الذاتية عن بعد او البنوك الإلكترونية عن بعد ( Remote Electronic Banking ) او البنك المنزلي (Home Banking) او البنك على الخط ( Online Banking ) او الخدمات الذاتية ( Self – Service Banking ) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم و انجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل [خطا في المصدر] او المكتب او أي مكان اخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ، ويعبر عنه بعبارة ( الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان ) ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول اليها و اجراء ما تتيحه [خطا في المصدر] له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت اذ امكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود



البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى ان البنك يزود جهاز العميل ( الكمبيوتر الشخصي PC ) بحزمة برمجيات - اما مجانا او لقاء رسوم مالية - وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد ( البنك المنزلي ) ، او كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Financial- Personnel management : PFM ) مثل حزمة ( Microsoft Money ) وغيرها وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعا ببنك الكمبيوتر الشخصي ( PC banking ) وهو مفهوم وشكل قائم و لا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الالكتروني . (مسعداوي ، يوسف، صفحة 227)

#### الفرع الثاني : خصائص البنوك الالكترونية

- توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من راس مال لإقامة علاقات مستمرة بين البائعين والمشتريين وإنهاء دور الوساطة التقليدية والنشاطات التجارية التقليدية التي تبدأ بخروج السلعة من المصنع وتنتهي بوصولها الى المستهلك تحتاج الى الوساطة من البشر لإبلاغ الموافقة على البيع .
- وجود الوسيط الالكتروني وهو جهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان والمواطن.
- السرعة في انجاز الاعمال والقدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.
- غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الالكترونية .
- تقلل من زيارة الزبون لمكان السلع حيث يمكن من تنفيذ الخدمة داخل البيت .
- سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين والمرتبين.
- زيادة فعالية الإدارة والاتصال بالعاملين مما يمكن من زيادة خدمة العملاء والموردين والموزعين . (وادي، رشيد عبد

اللطيف، 2008، صفحة 855)

#### الفرع الثالث : أنواع البنوك الالكترونية

تبعا لأهم الدراسات العالمية وتحديد دراسات جهات الاشراف والرقابة الامريكية والأوروبية ، فأنها تنص على ان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت .

#### **اولا: الموقع المعلوماتي : Informationnel**

ويتمثل المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية او ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

### ثانيا: الموقع التفاعلي او الاتصالي : Communicative

بحيث يسمح الموقع ، بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات او نماذج على الخط او تعديل معلومات القيود والحسابات.

### ثالثا: الموقع التبادلي Transactionnel

هو المستوى الذي يمكن القول بان البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح [خطا في المصدر] للزبون بالوصول الى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك او مع جهات خارجية.

وما هو ملاحظ في واقع العمل المصرفي الالكتروني ، فان غالبية البنوك في العالم قد انشأت بشكل او بأخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع الى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون ، ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي توضحه لاحقا من ان البنوك الالكترونية انما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الأنماط المتقدمة.

و الفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يبشرها البنك في كل مستوى. (الحاج ، مداح عرايبي - بارك نعيمة، 2010/01/01، صفحة 58)

### المطلب الثالث : ماهية الصيرفة الالكترونية

#### الفرع الأول : تعريف الصيرفة الالكترونية

استجابة لحاجة البنوك للتحويل الى أسلوب الإدارة الالكترونية وتطلعات المجتمعات الحديثة لتحقيق مستوى أفضل للخدمات البنكية فقد انتجت تكنولوجيا المعلومات صيغة إدارية بنكية حديثة وعصرية تعرف بالصيرفة الالكترونية ، والتي تميزت بخصائص مكنتها من تقديم خدمات حديثة وفرض واقع اداري مغاير يكسر طوق العزلة التي تمارس فيه الإدارة التقليدية . (خالد ، بن عمر - بورزامة جيلالي، 2019، صفحة 96)

#### الفرع الثاني: تطبيقات الصيرفة الالكترونية في البنوك الالكترونية

تشير الخدمات المصرفية الالكترونية او خدمات الصيرفة عبر الانترنت الى الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول الى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية مماثل تماما للمنتجات والخدمات من خلال قنوات التوزيع التقليدية الأخرى للبنك كأمثلة على هذه المنتجات والخدمات نذكر:

✓ إدارة النقدية

✓ الاستفسار عن الرصيد ، ونقل الأموال

✓ النشاط الاستثماري ، تقديم السندات والدفع وغيرها من الخدمات

ولقد تمكن العملاء من استخدام هذه التكنولوجيا في كل وقت وفي أي مكان في العالم للوصول الى شبكة البنك بفضل نمو الانترنت على نطاق واسع إذا أصبحت الانترنت هي التكنولوجيا التي تسمح بجعل المنتجات والخدمات المصرفية متاحة للمزيد من العملاء ، وألغت الحيز الجغرافي ونظم الحواجز المختلفة ، مما أتاح فرص لاتساع السوق المصرفية وتغيير المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف ، مثل عوامل السوق التي تدفع استراتيجية البنك لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية النطاق الجغرافي.

✓ تعزيز العلامة التجارية (بريكة، السعيد، 2010/2011، صفحة 07)

المبحث الثاني : نظام الدفع الإلكتروني

المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

إن اتساع نطاق المصارف الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يسمح بتضاؤل دور النقود الورقية و الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني ، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية ، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة رقمية كالقود الإلكترونية التي ترم عبر الشبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية ،ومن هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة هذه البيئة الرقمية ولهذا ظهرت الحاجة الى الدفع إلكتروني.

الفرع الأول : تعريف النظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام المدفوعات الإلكترونية من الأنظمة المهمة في القطاع المصرفي الذي يعتمد على استخدام التقنية لتحقيق المزايا التنافسية للمصرف. ولقد عرف هذا النظام بأنه نظام المدفوعات الإلكتروني يستخدم لوصف الطرائق والأجهزة التي يستخدم لتسديد حجم المعاملات الكبيرة لدرجة الأولى بين المصارف (Ira, Tiliheerww, Raymond, Atje, 2009, p. 5)

ولقد عرف نظام المدفوعات من قبل بأنه الغطاء القانوني والتنظيمي للنظام فضلا عن المؤسسات والتقنيات لتحويل الأموال لتسديد المطلوبات المرتفعة من الأنشطة الاقتصادية (Mayer, Markus, 2007, p. 7)

ولقد عرفه الطائي على أنه مجموعة النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الصكوك الورقية، (حسين, الطائي محمد عبد, 2010، صفحة 178) كما عرف نظام المدفوعات الالكترونية بأنه النظام المسؤول عن تبادل أوامر الدفع بين المصارف آليا وباستخدام شبكة آمنة وفعالة (الالكترونية, البنك المركز العراقي ، قسم نظام المدفوعات، 2006، صفحة 4)

إذن المقصود بالدفع الإلكتروني هو الوفاء بطريقة الكترونية بأثمان السلع والخدمات المتعاقد عليها بأي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني، وقد حددت معظم القوانين وسائل الدفع الإلكتروني وهي بطاقات الائتمان الالكترونية سواء كانت ( الدائنة أو المدينة)، ويصبح الوفاء بموجب هذه البطاقات وفاء الالتزامات المالية الناشئة عن العقود الالكترونية ، بموجب أوامر الدفع الالكترونية، ويتم السداد من خلال نقل مبلغ معين من حساب بنكي إلى آخر، ومن ضمن الطرق الحديثة للدفع الإلكتروني التي تلاقي اقبالا واسعا هي الدفع عن طريق الهاتف النقال.

الفرع الثاني : دوافع ظهور الدفع الإلكتروني

إن ظهور وسائل دفع إلكترونية قائمة أساسا على انسياب المعلومات الالكترونية ما هو إلا نتيجة للتطورات في وسائل الدفع التقليدية ، ويعود ظهور نظام الدفع الإلكتروني إلى عوامل المختلفة ، وتتمثل أهمها فيما يلي :

### اولا :تطورات تكنولوجيا المعلومات

نتيجة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تمثل كل أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل المعلومات و تخزينها بشكل الكتروني ، من خلال وسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات (رابح, عرابة، 2012، صفحة 13) ، أخذت هذه التكنولوجيا المتقدمة ترتبط بمجالات و أنشطة الاقتصاد. وتعتبر البنوك من أهم القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي ، حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في عمل البنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدا بها محليا وعالميا وهو ما دفع بضرورة تحسين الخدمات البنكية واستخدام خدمات الدفع الالكترونية (عياش, سميرة مناصرة و زبير، 2013، صفحة 34)

### ثانيا : التوجه نحو التجارة الالكترونية

منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الامكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية التي تتم عبر المبادلات الالكترونية، كونها عبارة عن تبادل سلع وخدمات ومعلومات ما بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت، استوجب تطوير طرق وسائل الدفع الالكتروني خاصة وأن التجارة الالكترونية تقوم على أربعة أساسية هي البائعون ، المشترون، شبكة الانترنت ، ووسائل الدفع الالكتروني ، لذا استدعت الضرورة إلى استحداث وسائل الدفع الالكترونية ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية. (إلياس, صلاح، 2011، صفحة 9)

### ثالثا : إنشاء شبكة الانترنت:

تعتبر الانترنت أكبر شبكة حواسيب في العالم تتشكل من مجموعة من الشبكات الجزئية تجري فيها المعلومات من وإلى أي مكان في العالم وبحرية تامة وتسمح بتمرير المعطيات بطريقة سهلة واقتصادية من وإلى أي مكان (بريكة، السعيد، 2011/2010، صفحة 100) ويعد نموها وانتشار استعمالها في أنحاء العالم بالدول النامية والمتقدمة من بين العوامل الأساسية المساعدة على تطوير وسائل الدفع الالكتروني.

### رابعا : ظهور الصيرفة الالكترونية:

إن ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الالكترونية القائمة على استخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الأنترنت.
- وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض.
- تزايد يخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التأمين وشركات التكنولوجيا المالية ومنافستها للبنوك.

- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتتقدم أحسن خدمات لعملائها ، خاصة أن الكثير منهم اضحوا يطالبون بخدمات رفيعة المستوى.

#### المطلب الثاني : خصائص وسائل الدفع الالكتروني

- تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة خصائص مميزة لها ومن بينها ما يلي : (بريكة، السعيد، 2010/2011، صفحة 151)

- يتم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية ، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم
- استخلافه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الالكتروني بين
- المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية
- يستخدم أسلوب الدفع الالكتروني لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد ، حيث يتم ابرام
- العقد بين الأطراف المتباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفقا لمعطيات
- الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ، ويتم الدفع بأحد الأسلوبين :
- 1- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ، حيث يكون الثمن مدفوعا مقدما.
- 2- من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض.
- 3- تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد ، لتسهيل تعامل الأطراف
- وتوفير الثقة فيما بينهم.

#### المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية

- سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على الخدمة المصرفية الالكترونية و أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية (منزل ، وفاء جثير، 2021، صفحة 79)

#### الفرع الأول : تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

لقد وردت عدة تعاريف للخدمات المصرفية الالكترونية من أهمها :

هي نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد ، والمنظمات أو الماكينات التي تقدم من خلالها ، وأن مستوى الاشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل وأن هذه الخدمات قد ترتبط بتقديمها بمنح أو قد لا ترتبط به (محمود جاسم الحميدي و ردينة عثمان يوسف، 2005) تشير الخدمات المصرفية الالكترونية أو خدمات الصرفة عبر الانترنت إلى الأنظمة التي للعملاء الوصول إلى حساباتهم

البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر بعد قناة التوزيع الالكتروني (أحمد بوراس والسعيد بريك، 2014، صفحة 108) تعرض خدمات الصيرفة الالكترونية على الأفراد والمشروعات والمهيمات الأخرى وتقدم أغلب البنوك الخدمات الأساسية مثل :

- الاطلاع على الرصيد.

- تحويل الأموال.

- التسديد الالكتروني للفواتير.

كما تعرض بعض البنوك خدمات متقدمة مثل :

- طلب القروض.

- تسجيل المعلومات حول الحسابات.

- تجارة الأوراق المالية.

- الاطلاع على صور الشيكات.

- الاطلاع على صور الفواتير.

- التأمين على الحياة وعلى الممتلكات الشخصية والتجارية (محمد منصف تطار، 2002، صفحة 181)

تعد هذه الخدمات في مجملها خدمات تقدمها البنوك التقليدية إلا أن توزيع الخدمات نتيجة لاعتماد قنوات التوزيع الالكترونية يجعل العملية المصرفية تتصف بالمرونة و الكثير من المزايا.

الفرع الثاني : أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية

تشمل فيما يلي :

**أولا : خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الآلية ATM :**

تعتبر الصرافات الالكترونية ، العمل المصرفي حيث تعتمد على توفير شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الأول وفروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة من أي بنك ، حيث تم أول تشغيل لها عام 1975 ، ثم تطور كل هذه الصرافات الآلية والتي تتمثل في :

### 1-الموزع الآلي للأوراق DAB :

هو آلة أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة الالكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى البنك ، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الالكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع.

### 2-الشباك الأتوماتيكي للأوراق (GAB):

يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للإدارة ، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تتسع بمعرفة الزبون بفضل رقم سري كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد ، والقيام بتحويلات ، طلب شيكات .

**3-نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPV):** تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية (TERMINALS) موجودة في محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الالكتروني والشاشات الطرفية ، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحال المشتركة في النظام ، وذلك من خلال استخدام بطاقة الدفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معه لهذه الغاية ومن حساب الزبون إلى حساب البائع.

### ثانيا: خدمات الصيرفية عبر الهاتف ( الهاتف المصرفي Phone Banking)

تشكل هذه القناة جسرا للتفاعل الشخصي على مستوى البنك وعملاءه ، حيث ينتج هذه التقنية اتصال سريع بين العميل ورجال البنك كما تسمح للعميل الاستفادة من العديد من الخدمات مثل : طلب كشف الحساب ودفع الشيكات ، الاستفسار عن الرصيد ، تحويل أموال بين الحسابات ، دفع الفواتير ، كما تمكن البنك من الوقوف على بعض احتياجات ومتطلبات العملاء بصورة أكثر دقة.

### ثالثا : الصيرفة المنزلية (Home banking)

تعتبر من أحدث الخدمات المصرفية التي تم تطبيقها مؤخرا وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى البلاد من ناحية والحاسوب الالكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي ، بحيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشوف الحسابات ، وبالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير و التحويل بين الحسابات، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة (حنان سلاوي، 2014، صفحة 26)



#### رابعا : الصيرفة عبر شبكة الانترنت (Internet Banking)

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الالكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت ، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي ، من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب ، وذلك بأن يفتح العميل الالكتروني للبنك ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات اضافية لمزيد من السرية و الحماية.

#### خامسا : الصيرفة عبر الهاتف النقال (Mobile Banking)

وهناك من يسميها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية ، كالاتصال على الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف و اسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستثمارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقتها وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.

#### المطلب الرابع : أنواع وسائل الدفع الالكتروني

وسائل الدفع الالكتروني هي تلك الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة الكترونية لتبادل النقود وهي تشمل الأنواع التالية: (مزعل ، وفاء جثير ، 2021 ، صفحة 79)

#### الفرع الأول : البطاقة البنكية

تعد البطاقة البنكية مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية فهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستركارد وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي ، كما تمكنه أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريد من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع. و للبطاقة البنكية أنواع هي :

**أولا - بطاقة الدفع :** هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

**ثانيا - بطاقة الصرف البنكي :** وتختلف هذه البطاقة عن بطاقة الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب أي أن فترة الائتمان في هذه البطاقة لا تتجاوز شهرا ، ورغم المزايا التي تتيحها البطاقات البلاستيكية إلا أنها لا تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن ويمكن ارجاع ذلك لعدة أسباب منها انخفاض المستوى الثقافي حول هذا النوع من البطاقات.

ثالثا - بطاقة الأنترنت : أصدرت شركة الماستر كارد والفيزا كارد بطاقة خاصة للتسويق عبر الأنترنت. (شايب فؤاد، 2011/2010)

رابعا - بطاقة فيزا **Visa Card** : هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الاطلاق و هي بطاقة متعددة وإعداد حملها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

خامسا - بطاقة الماستر كارد **Master Card** : تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة انتشارها ، لها عدة أشكال مثل : ماستر كارد الذهبية و ماستر كارد الفضية ، ماستر كارد لرجال الأعمال.

سادسا- بطاقة السحب الآلي : هي بطاقة تمكن العميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه ويتم اصداها من طرف البنك رغبة في عدم وجود زحام على شبك الصرف وكذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ المحدد الذي يحتاجه خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلق. (رابح، عرابة، 2012، صفحة 220)

سابعاً- بطاقة الشيكات : يعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يجرها العميل بشروط معينة وتحتوي عادة على اسم العميل ، توقيع ، ورقم حسابه.

ثامنا - بطاقة الإئتمان : هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستثمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة. (سمير بريح، 2015/2014، صفحة 49)

#### الفرع الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية

أولا - البطاقات الذكية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة ومزودة بشرائح الكترونية دقيقة ذات الذاكرة وقدرات تفاعلية تسمح بتعامل البطاقة مع الوحدات المصرفية وتنقسم إلى بطاقة متصلة ، بطاقة غير متصلة ، بطاقة مزدوجة.

ثانيا - النقود الالكترونية: هي مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية وتعرف أيضا بأنها سلسلة الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية لمودعيها.

#### الفرع الثالث: المحفظة الالكترونية و الشيكات الالكترونية.

أولا - المحفظة الالكترونية: هي عبارة عن قيمة مخزنة الكترونيا على جهاز مثل البطاقة ويكون فيها شريط ممغنط والذي يتم تخزين معلومات الحساب عليه و تتيح هاته المحافظ لحاملها التعامل معها كأنه يحمل نقودا لكنها في شكل مختلف.

ثانيا- الشيك الالكتروني : هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي تتعامل بها فهو رسالة الكترونية يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الانترنت ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعده يقوم بإلغاء الشيك وإعادة إلكترونيته إلى حامل الشيك ليكون دليلا على صرف الشيك.

#### الفرع الرابع: التحويلات المالية الالكترونية والفاتورة الالكترونية

أولا - التحويلات المالية الالكترونية: التحويل المالي هو عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء هذا التحويل في حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.

ثانيا - الفاتورة الالكترونية: هي النظام الذي يسمح بإرسال الفواتير إلكترونيا إلى العميل عبر الأنترنت والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة ويتم تسديد قيمتها من خلال حساب العميل الجاري الكترونيا. (ريقم سارة،

2015/2014، صفحة 55)

المبحث الثالث: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: البنية التحتية التقنية

يقف في مقدمة متطلبات البنوك الالكترونية وبالعموم اية مشروعات تقنية ، البنية التحتية التقنية ، والبنى التحتية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات ذلك ان البنوك الالكترونية تنشط في بيئة الاعمال الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان اعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول امن وسلس لعصر المعلومات اقتصاد المعرفة، ويقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق اتصالي ، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت ، فلا تحيا الشبكة وإعمالها دون تزايد اعداد المشتركين الذي يعوقهم - في الوطن العربي تحديدا - كلفة الاتصالات ، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها ، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام بناء البنوك الإلكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة.

كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على أساس التنظيم الاستثماري ، ودقة المعايير وتوأمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، ويقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي، بل استراتيجيات التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

اما عن العناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات ، فإننا نرى انها تتمثل بتحديد أولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات على اطراف العلاقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية ، ونكتفي في هذا المقام بالقول ان عنصر التميز هو ادراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة، فتقنية حصرية تعني أداء ضيقا والمسالة ليست مسالة أموال انما خطط سليمة وكفاءات إدارة مميزة ترى المستقبل أكثر مما ترى الحاضر ولا تشعر بالزهو فيما تنجزه بقدر ما تشعر بثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين. (الحاج ، مداح عرابي -

بارك نعيمة، 2010/01/02، صفحة 70)

**المطلب الثاني: البشرية والقانونية**

- **أولاً :** المتطلبات المادية والبشرية : ان من اهم متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية هو إيجاد بنية تحتية تستند الى قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمعنى اخر توفير كافة الأجهزة والمعدات والبرمجيات وخدمات الانترنت القادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المصارف نفسها من جهة بين المصارف والزبون من جهة أخرى ، فضلا عن توفير الكوادر البشرية المؤهلة علميا وعمليا بحيث تكون قادرة على تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بكفاءة وفاعلية من خلال تأهيلهم وتدريبهم في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والادارية
- **ثانياً :** الجوانب الأمنية والقانونية: لقد أصبحت مشاكل انعدام الاستقرار الأمني والسياسي واحدة من ابرز اهتمامات المصارف عند اقبالها للتحويل نحو الصيرفة الالكترونية فهي تعبر من اهم معوقات تطبيقها، وخصوصا فيما يتعلق بعدم توفر الأمان عند استخدام الانترنت في التعاملات المصرفية مما يؤدي الى عزوف الكثير عن الزبائن عن تلك الخدمات خشية كشف المعلومات الخاصة بهم ، لذا يجب تقديم كل ما يتعلق بالضمانات المصرفية الالكترونية ومسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة للمتعاملين (مزعل ، وفاء جثير، 2021، صفحة 70)

**المطلب الثالث: البيئة الثقافية والاجتماعية**

يعتبر انخفاض الوعي لدى الزبائن بأهمية التكنولوجيا الحديثة وطرق تطبيق الصيرفة الالكترونية وتطويرها وهذا يتمثل بانعدام الخبرة او صعوبة استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت يضاف الى ذلك تفضيل بعض الزبائن التواصل مع موظفي المصرف للحصول على الخدمة المصرفية، مما يتوجب على البنك نشر ثقافة المعاملات البنكية عن بعد وكذلك وضع ورشات مفتوحة للمتعاملين لتعريف أكثر بها (مزعل ، وفاء جثير، 2021، صفحة 79)

### الخلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج ان دخول الصيرفة الالكترونية في البنوك التقليدية احدث ثورة في مجال المعاملات البنكية عاد بالإيجاب على نشاطها وزيادة اقبال المتعاملين عليها من كل انحاء العالم واصبح الاقتصاد العالمي يتركز على الصيرفة الإلكترونية والتحويلات المالية من دولة الى أخرى باستخدام أدوات الصيرفة الالكترونية من البطاقات الالكترونية والحسابات الالكترونية واهم الشروط الواجب توفرها لنجاحها .

## الفصل الثاني

تمهيد:

لأن البطاقات البنكية بدأت تلاقي انتشارا في المجتمع الجزائري وهي تعتبر ظاهرة مستجدة وبعد الدراسة النظرية لعدة جوانب منها ، كان لزاما اسقاط هذه الدراسة على البطاقات التي يصدرها أحد البنوك الجزائرية، وبما أن بنك البركة الجزائري نموذجاً للبنوك الاسلامية في الجزائر. فقد ارتأينا أن يكون الجانب التطبيقي على بنك البركة الجزائري- بسكرة-

وسيتم تناول في هذا الفصل دراسة حالة البنك الجزائري لولاية بسكرة في ثلاث مباحث

المبحث الأول: تقديم بنك البركة الجزائر - وكالة بسكرة -

المبحث الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثالث: واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك البركة الجزائر-وكالة بسكرة



المبحث الأول : تقديم بنك البركة الجزائر - وكالة بسكرة -

يعتبر بنك البركة الجزائر نموذجا للبنوك الاسلامية في الجزائر والذي يراعي في تعاملاته المبادئ الاسلامية من عدم التعامل بالربا أخذ أو عطاء، أو نوعية المشاريع التي يقوم بتمويلها، كما يمثل هذا البنك محل دراستنا الذي من خلاله سنحاول التعريف بالبنك الرئيسي و التعريف بفرعه بولاية بسكرة.

**المطلب الأول : التعريف ببنك البركة الجزائر**

من خلال مفهوم البنك سنستعرض التعريف بالبنك وبعض المعلومات المهمة المتعلقة به وأهم مراحل التي مر بها البنك وفروعه

الفرع الأول: بنك البركة الجزائر

هو أول مصرف برأسمال مختلط ( عام وخاص) أنشئ في مايو 1991 برأسمال اجتماعي قدره (5.000.000,00 دج) ، بدأ أنشطته المصرفية بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر من نفس السنة (الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ التصفح <https://www.albaraka.bank.dz> 20 :57 الساعة 2022/06/06)

أما فيما يخص المساهمين ، فهما بنك الفلاحة والتنمية الريفية ( الجزائر) و مجموعة البركة المصرفية ( البحرين)، في اطار قانون 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003 وللبنك الحق في مزاولة جميع العمليات البنكية من تمويلات واستثمارات وذلك موافقا مع مبادئ أحكام الشريعة الاسلامية (الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ التصفح <https://www.albaraka.bank.dz> 20 :57 الساعة 2022/06/06)

الفرع الثاني: معلومات عامة عن البنك

ينتمي بنك البركة الجزائري إلى مجموعة البركة المصرفية والتي تتكون من 10 بنوك ، وبنك تحت التأسيس ، ومكتب تمثيلي بإندونيسيا، وهي بذلك موزعة على 12 بلدا ، حيث يبلغ رأسمالها 1.5 مليون دولار أمريكي.

تقدم خدماتها لعملائها عبر أكثر من 240 فرعا

يقع المقر الرئيسي لبنك البركة الجزائري بالجزائر العاصمة ، بحي بوتلجة هويدف فيلا 01 و 03 الجهة الجنوبية بن عكنون، الجزائر، حيث تعتبر السنة الميلادية هي السنة المالية له. (عيشوش عبدو، 2008-2009، صفحة 60)

بلغ رأسمال البنك عند الانشاء 500 مليون دج ، مقسمة بالتساوي ( 500000 سهم ) ، أي ما يعادل (1000 دج للسهم الواحد)، يشترك فيه مناصفة كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ومجموعة وله البركة القابضة الدولية، وقد قام البنك برفع قيمة رأس ماله سنة 2006 بمقدار أربعة أضعاف ، أي ما يعادل 25 مليار دج والتي ينتج عنه تغير في توزيع حصص رأسمال على المساهمين حيث أصبحت

- نسبة المشاركة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مساوية 44 %
- نسبة مشاركة دلة البركة القابضة مساوية لـ 56 %

الفرع الثالث : أهم مراحل التي مر بها بنك البركة الجزائر

وتتمثل فيما يلي (الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ النصف 2022/06/06 على الساعة 57: 20

<https://www.albaraka.bank.dz>)

1991 : تأسيس بنك البركة الجزائري.

1994 : الاستقرار والتوازن المالي للبنك.

2000: المرتبة الأولى بين البنوك ذات الرأسمال الخاص.

2002 : إعادة الانتشار في قطاعات جديدة في السوق بالخصوص المهني والأفراد.

2006: زيادة رأس المال البنك إلى 2.5 مليار دينار جزائري.

2009 : زيادة ثانية لرأس المال البنك إلى 10 مليار دينا جزائري.

2012 : تفعيل أو منظومة بنكية شاملة ومركزية مطابقة لمبادئ الشريعة الاسلامية.

2016: الريادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري.

2017: زيادة ثالثة لرأس مال البنك إلى 15 مليار دج جزائري.

2018 : أحسن مصرف اسلامي في الجزائر لسنة السادسة على التوالي.

2018: من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية.

2018: من أبرز البنوك على مستوى الساحة المصرفية الجزائرية.

2021: تجهيز الرقمنة في جميع بنوك البركة الجزائري.

2022: إطلاق بنك بركة جزائري منتجه والمتمثل في بطاقة فيزا بواجهاتها الثلاث ( كلاسيكية، وذهبية و بلاتينية) وذلك على

مستوى جميع فروع البنك.

**المطلب الثاني: أهداف بنك البركة الجزائر**

سنتطرق هنا إلى عرض عام لبنك البركة الجزائري وذلك من حيث مهامه وأهدافه و خصائصه.

الفرع الأول : أهداف بنك البركة الجزائر

يهدف بنك البركة الجزائري إلى تغطية الاحتياجات الاقتصادية في مجالات الخدمة المصرفية وأعمال التمويل والاستثمار على مبادئ الشريعة الاسلامية وتمثل أهدافه في ما يلي:

- تحقيق ربح من خلال استقطاب المواد وتشغيلها وفق الطرق الاسلامية وبأفضل الفوائد بما يتفق مع ظروف العصر ويراعي القواعد الاستثمارية الاسلامية.
- توفير التمويل اللازم لسد احتياجات القطاعات المختلفة لا سيما تلك القطاعات البعيدة عن الاستفادة من التسهيلات المصرفية التقليدية.
- تطوير وسائل جلب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة بأسلوب مصرفي غير تقليدي.
- القيام بكافة الأعمال الاستثمارية والتجارية مع دعم صغار المستثمرين الحرفيين.
- تطوير أشكال التعاون مع المصارف المالية الاسلامية في كافة المجالات وخاصة في مجال تبادل المعلومات والخبرات.
- تطوير آفاق الاستثمار، تقديم التمويل اللازم للمشروعات المتفق على جداولها الاقتصادية والاجتماعية. (موقع بنك البركة الجزائري على الساعة 12 42 [www.albaraka-bank.com](http://www.albaraka-bank.com)، 2022)

الفرع الثاني: خصائص بنك البركة الجزائر

- يتميز بنك البركة الجزائر بعدة مميزات وخصائص تتمثل في : (الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ التصفح 2022/06/06 على الساعة 57:20 <https://www.albaraka.bank.dz>)
- أولاً: بنك مشاركة
- يعتمد بنك البركة على المبادئ التي نصت عليها الشريعة الإسلامية في باب أحكام المعاملات المالية، والتي أطرها الفقهاء والمفكرون المسلمون ضمن إطار أسموه بنظام المشاركة، وهو بذلك يعتمد في عملياته التي يقوم بها على احترام أحكام الشريعة الإسلامية سواء ما تعلق منها بعلاقته مع المودعين والمتمولين أو ما تعلق منها بأنشطته المصرفية والاستثمارية و التمويلية.
- ثانيا : بنك مختلط
- بما أن البنك مؤسس برأس مال مختلط بين شركة خاصة عربية وبنك عمومي جزائري، فهو يشكل حالة استثنائية نادرة في عالم بنوك المشاركة الناشطة على الساحة الدولية والتي يعود أغلبها لرأس المال الخاص إذا استثنينا بنك التنمية الإسلامي الذي تعتبر مؤسسة مالية دولية.

- ثالثا: ينشط في بيئة مصرفية تقليدية

- يعمل البنك في بيئة خاضعة بالكامل للأطر والنظم الرقابية التي يعتمدها بنك الجزائر والمبنية على أسس ربوية مخالفة تماما لمبادئ البنك و القيم التي أنشئ في ضوئها ، إن هذا الأمر يجعل البنك يشكل استثناء عن القاعدة العامة للنظام المصرفي الجزائري باعتبار أن كل البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر تتبع النمط المصرفي التقليدي القائم على الربا.

الفرع الثالث: مهام بنك البركة الجزائر:

سنتعرف على العمليات التي يقوم بها بنك البركة في مجالات عدة:

**أولا: مجال الخدمات البنكية:**

يقدم البنك لعملائه خدمات بنكية مختلفة أهمها:

- قبول الودائع من الجماهير.
- فتح الحسابات النقدية.
- دفع قيم صكوك الدفع ومقاصتهم.
- قبض الأوراق التجارية.
- تحويل الأموال داخليا وخارجيا.
- إصدار الكفالات بنكية.

**ثانيا: مجال الخدمات الاجتماعية**

تتمثل فيما يلي:

- تقديم القرض الحسن للغايات الانتاجية والاستهلاكية في مختلف المجالات والمساعدة على تمكين الحاصل على القرض ببدء حياته المستقلة أو تحسين مستوى دخله أو معيشته.
- إنشاء إدارة الصناديق المخصصة لمختلف الغايات الاجتماعية المعتمدة.

**ثالثا: مجال الاستثمار**

هو نشاط بنكي حيث يقوم بنك البركة بإعطاء قرض استثمار أموال عملائه في مشاريع معينة ويقوم البنك بتحقيق هذه المشاريع مقابل الحصول على أرباح معينة.

رابعاً: مجال التمويل

يقوم بنك البركة الجزائري بتمويل مختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة منها والكبيرة وكذلك الأفراد من صناعيين وحرفيين وتجار ومستوردين و مصدرين ومقاولين وغيرهم وذلك حسب احتياجاتهم المالية ويقدم لهم كذلك الارشادات والنصائح التي تلزمهم المنبثقة عن خبرته في تلك المجالات وتختلف صيغ تحويل البنك التي يستعملها وهي تتشارك في كونها تعتمد على طرق إسلامية ومنها التمويل بالمراجحة، الاستصناع ، التأجير وبيع السلع.

**المطلب الثالث: التعريف فرع بنك البركة الجزائر -وكالة بسكرة-**

يعتبر فرع بنك البركة الجزائر-وكالة بسكرة نموذج مصغرا عن البنك الرئيسي، ومن خلال مقابلة شخصية مع مدير الفرع تحصلنا على معلومات اللازمة لهذا البحث والاتي ذكرها.

الفرع الأول : معلومات عامة حول الفرع:

- 1- يعتبر فرعا من فروع بنك البركة ، وهو ممثلة في مدينة بسكرة.
- 2- مقره ، شارع الأمير عبد القادر- بسكرة.
- 3- رمزه ضمن وكالات البنك هو 305.
- 4- يمكننا الاتصال بالبنك : 033 53 07 94
- 5- أنشئ في مارس 2011.
- 6- رموز التصنيف الصناعي القياسي الدولي (ISIC) = 6419.
- 7- يغطي مجاله نشاطه ولاية بسكرة.
- 8- يقوم الفرع بالنشاط المصرفي كامل الذي يقوم به الفرع الرئيسي من فتح الحسابات، قبول الودائع ، منح التمويل وتقديم الخدمات المصرفية مختلفة والتي يقوم بها الفرع الرئيسي بالجزائر العاصمة.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للفرع:

لدى بنك البركة الجزائر فرع - وكالة بسكرة - هيكل تنظيمي يتميز بعدة مصالح و عناصر ، و تتمثل مهام كل عنصر من عناصر الهيكل التنظيمي في ما يلي :

**أولاً: المدير**

وهو المسؤول عن الفرع ونتائجه حيث يكون خاضعا لسلطة مدير الشبكة وتتمثل المهام التي في:

- 1- إعطاء التعليمات والتوجيهات المنظمة لعمل فرع.
- 2- استقبال الزبائن في حالة وجود مشكلة لتسويتها.

3- السهر على تطبيق القوانين التي تدير الفرع.

4- الإمضاء على البريد.

ثانيا : نائب المدير

والذي يكون خاضعا لسلطة مدير الفرع ويقوم مقامه عند غياب هذا الأخير تتمثل مهامه الأساسية في تحقيق نشاطات وأهداف وكذلك تسيير الوسائل البشرية والعتاد إضافة إلى الجانب المتعلق بالميزانية وأمن الفرع.

ثالثا: الأمانة

تكون مسؤولة عن البريد الصادر والوارد للفرع ، صمان وسائل الاتصال على مستوى الفرع ( الهاتف، الفاكس، الأنترنت،...) ، إضافة إلى توليها توصيل الملاحظات للمدير أو نشرها عنه.

رابعا: المراقبة والتدقيق

يهدف إلى المراقبة الذاتية للفرع، حيث تنحصر في المراقبة المحاسبية، ويكون مسؤولة عن:

1- التأكد من أن كل المعطيات تم إدراجها في الحسابات الخاصة بها.

2- تسجيل ومراجعة العمليات المحاسبية التي تجري في مختلف مصالح الفرع و التأكد من مطابقة التسجيلات مع الأوراق المحاسبية.

3- التعرف على الحسابات غير النشطة وإبلاغها إلى مصلحة المختصة.

خامسا: المنازعات والشؤون القانونية

وهي التي تكون مسؤولة عن دراسة الملفات التي وقع فيها النزاع ومحاوله حلها وذلك باللجوء إلى الهيئات المختصة في ذلك.

سادسا: مصلحة الصندوق والمحفظه

وهي مصلحة تكون تحت إشراف نائب المدير حيث تتفرع إلى:

1- مصلحة الصندوق

تتمثل وظيفتها في :

- استقبال الودائع وتنفيذ التحويلات من وإلى حساب الزبون
- ضمان دفع وسحب الأموال.
- إصدار ومنح الشيكات ودفاتر الفواتير.

## 2- مصلحة المحفظة

وتتمثل مهامها في:

- الاحتفاظ بالأوراق التجارية وسندات الصندوق المقدمة من طرف العملاء من أجل تحصيلها قبل تاريخ استحقاقها.
- مقاصة الأوراق التجارية والشيكات وغيرها من القيم.
- القيام بعملية الاكتتاب ، الاحتفاظ والرهن الحيازي لسندات الصندوق.
- دفع الأوراق التجارية.
- إرسال القيم إلى البنوك الأخرى للتحويل.

## سابعاً: مصلحة التجارة الخارجية

وهي مسؤولة عن معالجة كل المعاملات المتعلقة بالتجارة الخارجية من توظيف عمليات الاستيراد والتصدير ، تسيير ومتابعة حساب العملة الصعبة والتبادل النقدي وكذلك قبض السجلات القانونية، حيث تكون تحت إشراف نائب مدير الفرع.

## ثامناً: مصلحة التمويلات

وهي التي تتولى مهمة تسيير التمويلات في الفرع، حيث تنفرع إلى:

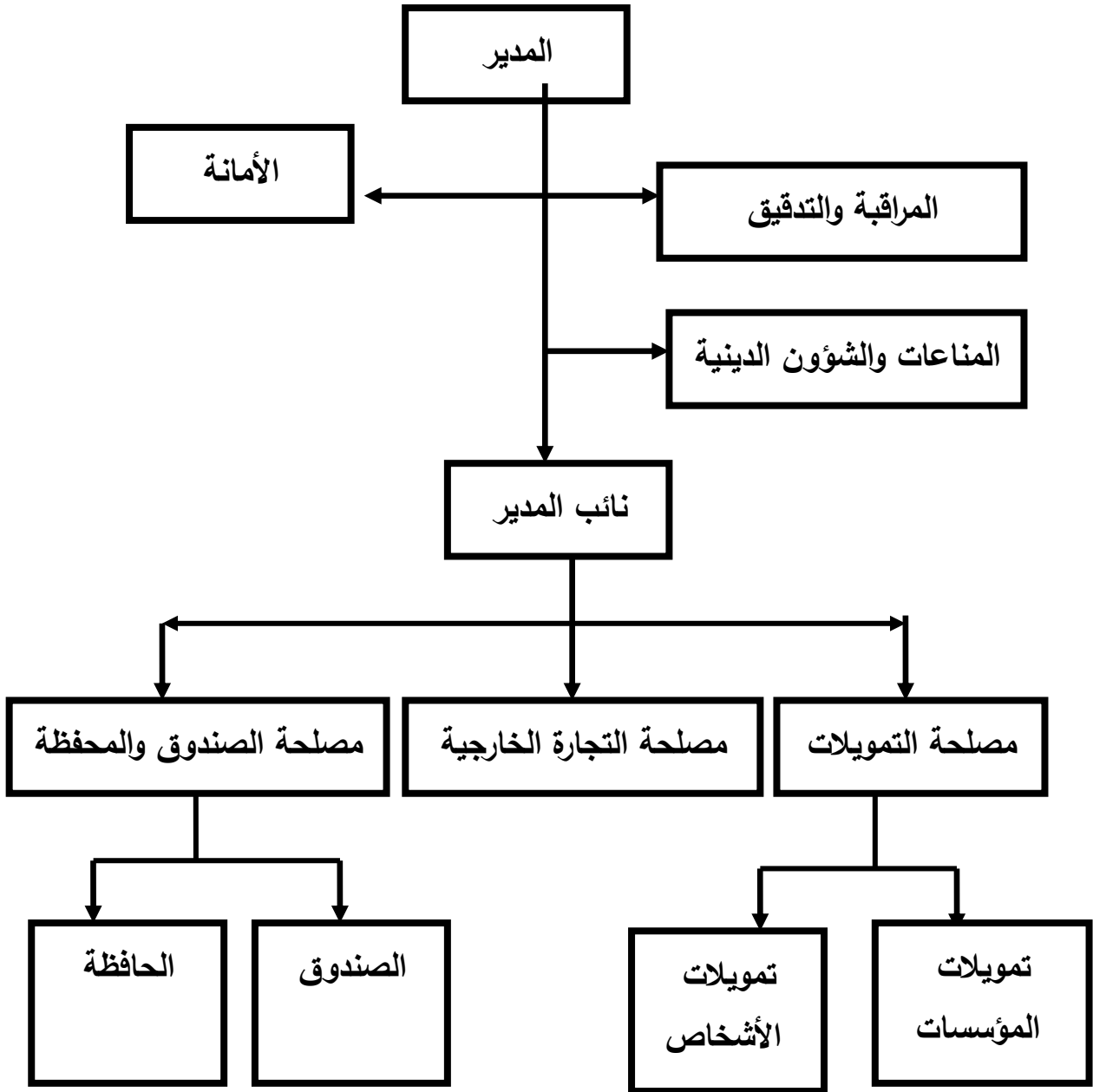
### 1- قروض المؤسسات:

تكون مسؤولة عن منح التمويلات للمؤسسات وتسييرها سواء كانت هذه التمويلات ممثلة في تمويلات الاستغلال أو تمويلات الاستثمار.

### 2- قروض الأشخاص:

وهي التي تكون مسؤولة عن تسيير التمويلات الموجهة للأفراد.

الهيكل التنظيمي لفرع - وكالة بسكرة -



المصدر : بنك البركة الجزائري- مصدر بسكرة-



المبحث الثاني : خدمات الصيرفة الإلكترونية الممنوحة من بنك البركة الجزائر-وكالة بسكرة

لقد سعى البنك البركة على غرار البنوك الجزائرية إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية وذلك من خلال اعتماده على خدمات مصرفية الالكترونية و وسائل الدفع الالكتروني.

**المطلب الأول : الخدمات المصرفية المعتمدة في البنك البركة الجزائري**

**الفرع الأول : خدمات المصرفية من خلال الصرافات الآلية ATM**

يعتمد البنك البركة على مجموعة من الصرافات الآلية وتتمثل في :

**أولا : الموزع الآلي للأوراق D A B ( distributeur automatique des biliés )**

سعى البنك البركة إلى تخفيض ضغط السحب من الفرع لذا لجأت إلى توفير الموزع الآلي للأوراق D A B حيث بلغ عددها في نهاية 2021 ، 1 موزع آلي واحد للورق النقدي عبر كامل ولاية بسكرة وهي في خدمة 24/24 و 7/7 أيام.

**ثانيا : الشباك الأوتوماتيكي G A B ( guiche automatique des billés )**

اعتمد بنك البركة الجزائري على G A B من أجل توسيع خدماته للزبائن من خلال إمكانية إطلاع الزبون على رصيده والقيام بالتحويلات وطلب الشيكات ، وقد بلغ عدد الشبائيك شبك آلي واحد على مستوى الولاية، فهو متوفر على مدار 24/24 وعلى يومي.

**ثالثا: جهاز الدفع الالكتروني T P E ( terminale de paiement électronique )**

وفر البنك البركة الجزائري وسيلة T P E لتجار لتمكينهم من تقاضي ثمن المبيعات باستخدام البطاقة البنكية CIB وبطاقات أخرى ( فيزا كارت بأنواعها) على مدار الأسبوع ومدار 24/24 ، وحيث بلغ عددهم 2 في ولاية بسكرة.

**الفرع الثاني: خدمات الصيرفة عبر شبكة الأنترنت (Internet Banking)**

يوفر بنك البركة الجزائري خدمة البنك نت بمجرد زيارة موقعه الالكتروني

فهي خدمة دائمة 7/7 أيام و24/24 ساعة <https://ebanking.albaraka-bank.dz/customer/>

، وأمنة وتسمح للزبائن بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، حيث يمكنهم القيام والاستفادة من الخدمات بنكية التالية:

- إطلاع على رصيدهم وتاريخ عملياتهم. RIB (relevé identification banquer)

- متابعة تمويلاتهم.

- القيام بتحويلات بنكية ( داخل فرع البنك ، ما بين فروع البنك والبنوك في جزائر...إلخ)

- طلب دفتر الشيكات والبطاقات البنكية.
- تحميل وطبع بطاقة الهوية المصرفية RIB.

#### الفرع الثالث : خدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (Mobile Banking)

خدمة البنك عبر الهاتف النقال AL Baraka DZ خدمة جديدة تأتي بعد خدمة البركة نت ، حيث تتيح للبنك تقديم الخدمات المصرفية لعملائه في أي مكان وفي أي وقت عبر الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية بنظام (IOS, Android) ، بمجرد اشتراكهم في خدمة البركة نت وتحميل تطبيق « al Baraka app.dz » عن طريق App store و google play ومن تطبيقاتهم M-Pay للزبائن ، M-Pay لمهنيين وبمكثهم من تنفيذ العمليات المصرفية التالية:

- فحص رصيد حساباتهم.
- فحص ومتابعة العمليات السابقة والحديثة.
- البحث عن عملياتهم المصرفية المسجلة في حساباتهم البنكية.
- تحميل وطبع كشوف حساباتهم.
- تحميل بطاقة الهوية المصرفية RIB.
- الاستفادة من خدمة بريد الالكتروني.
- إجراء تحويلات.
- متابعة العمليات المصرفية التي تم تنفيذها باستعمال بطاقة CIB البركة.
- وتكون مدة الاشتراك في خدمة AL Baraka DZ سنة واحدة وقابلة لتجديد.

#### الفرع الرابع : خدمات المصرفية عبر رسائل نصية قصيرة (SMS)

وفر بنك البركة الجزائري خدمة (SMS) لتنبيهك في الوقت المناسب عند اجراء أية عملية سحب أو دفع على حسابك ، ومع خدمة الرسائل النصية القصيرة يمكنهم حصول على معلوماتهم المصرفية ، وحركاتهم الدائنة والمدينة، وإطلاع على رصيد حساباتهم وأيضا عروض البنكية ، وإضافة لتنبيهك في الوقت المناسب عند اجراء أية عملية سحب أو دفع على حسابك ، ومع خدمة الرسائل النصية القصيرة يمكنهم حصول على معلوماتهم المصرفية ، وحركاتهم الدائنة والمدينة ، وإطلاع على رصيد حساباتهم وأيضا عروض البنكية ، وإضافة الى السحب النقدي من الصرافات ، تسديد المشتريات والدفع الالكتروني عبر الأنترنت ، تقاسم سنوي للأرباح... إلخ.

ومن مزايا خدمة رسائل نصية القصيرة:

- خدمة متاحة 7/7 أيام و24/24 ساعة أينما كنتم.

- خدمة مجانية لعملاء البنك.
- إخطار في كل لحظة لكل عملية مقيدة في الحساب.
- متابعة أفضل للحساب.
- سهولة الاستعمال.
- توفير للوقت والجهد.

الفرع الخامس: خدمات المصرفية عبر البركة سمارت

إن خدمة البركة سمارت هي عبارة عن خلاصة خدماتكم المصرفية عن بعد ، والتي متكونة من أهم الخدمات البنكية وبأسعار تفضيلية البركة سمارت خدمة 3 في 1 البنك عبر نت ، البنك عبر الهاتف الذكي وخدمة الرسائل القصيرة.

الفرع السادس: خدمات مصرفية عبر الدفع عبر الأترنت البركة E-Pay

وهي خدمة لتسديد عبر نت وهي من خلال استفاضة من بطاقة CIB البركة لتسديد فواتير من مكان إقامتك وعملك كل أيام الأسبوع 7/7 يوم ، 24/24 ساعة.

تسمح لك هذه الخدمة بالدفع الالكتروني لفواتير ( الكهرباء والغاز والهاتف وحجز رحلتك...إلخ)، فهي خدمة آمنة وتوفير للوقت والجهد و متابعة العمليات المقيدة في حساباتكم عبر الخدمات المصرفية عن بعد « Al Baraka Net » وعبر الهاتف النقال « Al Baraka DZ » .

المطلب الثاني: البطاقات التي يصدرها بنك البركة الجزائر.

يقوم بنك البركة بإصدار نوعين من البطاقات البنكية CIB البركة وبطاقة الدولية Carte Visa وكلتا البطاقتان تقوم بوظيفة الدفع والسحب في نفس الوقت.

الفرع الأول: البطاقة البنكية CIB

بطاقة CIB هي بطاقة للسحب والدفع يصدرها " بنك البركة الجزائر " موصولة بشبكة النقد ما بين البنوك RM1

(Réseaux Monétique Interbancaire)

وتقبل في التعامل بها من طرف البنوك الأخرى وبريد الجزائر.

تتضمن هذه البطاقة شريحة إلكترونية (une puce) مضبوطة وفق لنموذج EMV - Euro pay-Master card- (visa) الأمر الذي يضمن الحماية المطلوبة عن التعامل بها وتسمح لحاملها بسحب أموالهم في أي وقت عبر كل الموزعات الآلية

للأوراق النقدية ذات الدفع المسبق ، وكذلك تسوية مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم بواسطة جهاز الصراف الآلي ، تكون صالحة لمدة سنتين قابلة للتجديد تلقائيا.

وصف البطاقة **CIB** ( كما هو موضح شكل في الملحق رقم 01)

### 1- على الواجهة **Au recto**

- في الأعلى البطاقة اسم وشعار البنك al Baraka باللغتين العربية و الفرنسية.
- شريحة إلكترونية (une puce)
- عبارة "بطاقة الدفع " .
- اسم ولقب حامل البطاقة.
- سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة في الجهاز TPE-DAB-GAB
- تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة مشار إليها بعبارة EXPIRE FIN .
- اللوغو (logo) « CIB »

### 2- على الخلفية **Au verso**

- شريط ممغنط تخزن فيه المعلومات الإلكترونية الخاصة بالبطاقة وحاملها.
- شريط أبيض مخصص لتوقيع العميل حامل البطاقة.
- عنوان مقر البنك al Baraka ورقم الهاتف.
- تسمح بطاقة CIB لحاملها باستغلالها داخل كامل التراب الوطني.
- سحب مبالغ نقدية باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية (GAB/DAB) الموصولة بشبكة النقد الآلي البنكية.
- دفع مقابل المشتريات والخدمات عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني (TPE) المتواجدة عند التجار .

ويمكن أن نميز بين نوعين من بطاقة CIB

### أولا: بطاقة عادية **Classique**

موجهة للعملاء العاديين الذين يتمتعون بدخل متوسط نسبيا ، ولا يميلون إلى اجراء عمليات كبيرة ويشترط للحصول عليها توفر ما يلي :

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية.
- أن يكون أدنى الراتب 100.000 دج لشهر و لا يتعدى 10000.000 دج لشهر وتمكنه من اجراء العمليات التالية:

- سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي تقدر بـ 80 % شهريا من دخل العميل.
- دفع ثمن مشترياته بواسطة جهاز الدفع الالكتروني TPE بما يعادل 10 % شهريا من دخل العميل أو من حسابه.
- ويتعين على حامل البطاقة أن يترك في حسابه ما يعادل 10 % من دخله وذلك في كل الأحوال.

#### ثانيا: البطاقة الذهبية:

موجهة لكبار التجار الذين تكون دخولهم كبيرة ، إذ تتمتع هذه البطاقة بقدرة دفع كبيرة، لذلك فهي تتوافق مع حاجاتهم ، ويشترط للحصول عليها ما يلي:

- أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية.
- أن يكون راتبه أدنى 100.000 دج لشهر ولا يتعدى 20000.000 دج لشهر ويمكن له اجراء العمليات التالية بواسطتها:
- سحب ما يعادل 80 % من قيمة حسابه باستعمال أجهزة الصراف الآلي DAB.
- دفع ثمن المشتريات بما يعادل 10 % من قيمة حسابه باستعمال أجهزة TPE ويتوجب عليه ترك مبلغ يعادل 10% من حسابه مجمدة.

#### الفرع الثاني : بطاقة دولية (Visa International)

هي بطاقة دولية للسحب والدفع يصدرها بنك البركة بناء على موافقة المنظمة العالمية VISA CARD ، وطبقا لأحكام وشروط هذه المنظمة وهي موجهة للعملاء الوطنيين الذين يملكون حسابا بالخارج، حيث تمكنهم من تسوية مشترياتهم والسحب من أرصدتهم في اي وقت، وتكون قابلة للتجديد تلقائيا وصالحة لمدة 3 سنوات.

وصف البطاقة ( كما هو موضح شكل في ملحق رقم 02 )

#### 1- على الواجهة Au recto

- في أعلى البطاقة اسم وشعار البنك al Baraka
- شعار المنظمة VISA ، ويتمثل في العام باللون الأزرق والأبيض و الأصفر بداخله كلمة VISA باللون الأزرق.
- صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد « un hologramme » وهي علامة مالية تعكس ألوان الطيف تتمثل في " حمامة".
- رقم بطاقة بـ 16 وضعية.
- اسم واللقب حامل البطاقة.
- تاريخ انتهاء الصلاحية.

## 2- على الخلفية Au verso

- شريط ممغنط تخزن فيه المعلومات الالكترونية الخاصة بالبطاقة وحاملها.
- شريط أبيض مخصص لتوقيع العميل حامل البطاقة .
- عنوان مقر البنك al Baraka ورقم الهاتف.
- تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء العمليات التالية:
- سحب من أجهزة الصراف الآلي الحاملة لإشارة VISA
- التسوق عبر المواقع التجارية الالكترونية المعتمدة من طرف VISA.
- تسديد ثمن المشتريات باستعمال أجهزة الدفع الالكتروني الحامل لإشارة VISA.

أما على

### أ- مستوى الوطني:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات المنفعية لدى المحلات الموضوعة تحت الرقابة الجمركية داخل التراب الوطني والمعلنة عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية.

### ب- مستوى الخارجي:

تسديد قيمة المشتريات من البضائع والخدمات لدى التجار المنظمين بشبكة فيزا الدولية.

كما يمكن له اجراء سحبوات نقدية من الشبايبك البنكية المنخرطة في شبكة فيزا الدولية وذلك في الحد الأقصى الذي يسمح به بنك البركة الجزائري، ويكون ذلك حسب نوع البطاقة التي يحملها العميل.

### أولا : بطاقة كلاسيكية

تتيح لحاملها سحب 1000 يورو أسبوعيا كشف الأسبوعي، أو تسديد ما يعادل هذا المبلغ من المشتريات.

### ثانيا : البطاقة الذهبية

تمكن حاملها من سحب 1000 يورو أسبوعيا ( السحب و الدفع )

ثالثا: بطاقة بلاتينية

تسمح لحاملها نتيجة 3500 يورو أسبوعي ( السحب والدفع المسبق)

الجدول رقم ( 01 ) شروط سحب البطاقة (كما هو مفصل في الملحق رقم 03 )

نوع البطاقة	الحد الأدنى لرصيد لحساب ب: DA	الحد الأدنى لرصيد لحساب ب: EURO
كلاسيكية	10.000 DA	100 EURO
ذهبية	20.000 DA	1500 EURO
بلاطينية	30.000 DA	3000 EURO

المصدر : بنك البركة الجزائر - وكالة بسكرة -

الجدول رقم ( 02 ) : الحد الأعلى للسحب

نوع البطاقة	مقدار المستحق لاكتسابها	الحد الأعلى للسحب	الحد الأدنى للسحب
كلاسيكية	100 أورو	1000 أورو	1000 أورو
ذهبية	1500 أورو	2500 أورو	2500 أورو
بلاطينية	3000 أورو	3500 أورو	3500 أورو

المصدر : الطالبة خولوفي صبرين

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الأخرى

بغية تحقيق البنك البركة لأهدافه ، يجب عليه تقديم الخدمات أخرى غير ( بطاقات وخدمات المصرفية) التي تتمثل في : المقاصة الالكترونية والتحويلات الالكترونية.

تتم المقاصة الالكترونية في بنك البركة الجزائر -وكالة بسكرة وفق طريقتين كما يلي:

الفرع الأول: المقاصة الالكترونية

1- **تحصيل الأوراق التجارية ما بين البنوك** ، إن المقاصة هي تسوية الديون ما بين البنوك وهذا الأخيرة تلعب دور الوسيط في تسوية الحقوق والالتزامات ما بين عمادها والمتمثلة في الشيكات ، والأوراق التجارية ، وتتم عملية المقاصة بصورة يومية في البنك والتوجيه بها شخصا إلى البنك المركزي والقيام بعملية التسوية للشيكات أكثر من خمسة ملايين، أما الآن فقد أصبحت المقاصة تتم إلكترونيا في معظم البنوك، وطبقت في البنك البركة الجزائري سنة 2015 وتتم خلال 48 ساعة ، ويكون الرد إما بالتسوية أو بالإلغاء في حالة عيب في الشيك كعدم وضوح الامضاء أو الرصيد كغير الكافي .... وقد ساعدت فيه:

- ضمان حقوق العملاء والبنك.
- ضمان ثقة العميل.
- تسهيل أعمال البنوك.
- اختزال الوقت.

2- تحصيل الأوراق التجارية الخاصة بنك البركة الجزائري على مختلف مناطق الجزائر (SRST)

### System recouvrement des Appoints par télétraitement

3- تحويلات من بنك البركة إلى البنوك الأخرى virement par télé-compensation

وتتم المقاصة الالكترونية للمبالغ أقل من 1000.000 دج عنها يعالج الشيك البنكي عبر جهاز Scanner من أجل التأكد من المعلومات والمعطيات وضمن حقوق العميل وعدم تحمل الأخطاء.

#### الفرع الثاني: التحويلات المالية الالكترونية:

هو نظام القائم على مجموعة من القواعد المعتمدة في تحويل الأموال عبر المصارف بحيث يتم إصدار الأمر لتحويل عن طريق الكمبيوتر او الهاتف المحمول، وبفضل تعزيز أنظمة الأمن عن طريق الأرقام السرية والتشفيرات ، وأصبحت التحويلات تحظى بمصداقية أكثر المتعاملين ونظرا لما شهدته هذه التحويلات من تطور فإن بنك البركة سيستخدم نوعان من التحويلات المالية الالكترونية.

1- التحويلات المالية ما بين البنوك : أي يتم التحويل المالي من بنك البركة إلى بنك البركة أخرى télétraitement

virement par وهذا النوع من التحويل يتم في بنك البركة عن طريق التلغراف.

2- التحويلات المالية الرابط بين البنوك **virement par laisensiege**: وهذا النوع من التحويل يتم من

بنك بركة إلى البنوك الأخرى بالطريقة الالكترونية في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات المالية بصفة مشهورة وعلى

الفور بدون تأجيل حيث تكون قيمة مبلغ التحويل تفوت قيمة 1000.000 دج



### المبحث الثالث: واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في بنك البركة الجزائري لوكالة بسكرة

هدفت دراستنا لمعرفة أهم مستلزمات ومتطلبات العمل المصرفي الالكتروني وإبراز أهم آليات الصيرفة الالكترونية المستخدمة في بنك البركة الجزائري ، إذ اعتمدنا دراسة تحليلية وصيغة لواقع تطبيق الصيرفة الالكترونية، وتوصلنا في الأخير أن بنك البركة الجزائري يعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة البنك على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي العربي والعالمي، ولكن رغم ذلك يسعى بنك البركة الجزائري على استخدام وتطوير هذه التقنيات لعصرنة نشاطها المصرفي.

#### المطلب الأول: المعوقات التي تواجه عمل الصيرفة الإلكترونية لوكالة بسكرة

من أهم العراقيل ، والصعوبات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية وتكنولوجيات المعلومات والاتصال ، وتعطل عمل المصرفي الالكتروني ما يلي:

##### أولاً: معوقات البنية التحتية: وتشمل

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

##### ثانياً : المعوقات القانونية: وتشمل

- تعتمد النظام المصرفي اخفاء قوانينه وأنظمته وشروطه عند التعامل عن طريق الأنترنت.
- أنظمة وقوانين وشروط التعامل عن طريق الأنترنت يكتنفها الغموض.
- ضعف تفعيل القواعد التشريعية والقانونية التي تنظم خدمة الأنترنت المصرفي.
- انعدام وجود أدلة اثبات قابلة للتحقيق عند حدوث خلاف بين العملاء والمصرفي.

##### ثالثاً : معوقة الأمن والحماية: وتشمل

- الخوف من تسرب أرقام الحسابات والأرقام السرية.
- الخوف من وصول قرصنة الشبكة إلى موقع النظام.
- الخوف من وصول موظفين غير مصرح لهم إلى نظام المصرفي للمصرف.

- ضعف اجراءات حماية البيانات والتعاملات على الشبكة.

#### رابعا: المعوقات التشغيلية: وتشمل

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الأنترنت.
- ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الأنترنت.
- بطء نفيذ العمليات المصرفية.
- تأخر نظام الأنترنت المصرفي عن الاجابة عن استفسارات العملاء.

#### خامسا : المعوقات الادراكية : وتشمل

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

#### المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الوكالة حول تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية، إلا أن هناك العديد من التحديات و الصعوبات يمكن إدراجها كالآتي:

- ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع ( كالتقص في الشبكة العالمية للمعلومات Internet ، وكذلك نقصها و ضعفها ما بين البنوك)
- نقص التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الأعمال الالكترونية ، وخصوصا المتعلقة بالصيرفة الالكترونية.
- عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية ، فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة ( النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية و الأكثر أمانا بالنسبة له).
- غياب البحث والتطوير لتوظيف هذه التقنية.
- ضعف التكوين القاعدي للأطر البشرية ذات الكفاءة، بالرغم من توفر الكفاءات والموارد البشرية اللازمة ، إلا أنها تعاني من قلة مردوديتها وضعف فاعليتها وانعدام روح المبادرة والابداع فيها.
- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان.
- هذا النظام حديث في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الاعلام الآلي والاتصال، وهذا الشيء تفتقر إليه بلادنا.
- نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا.

- E-Banking هو بنك عصرنا، وفي الواقع فهو يقدم فوائد ومزايا الهائلة للمستهلك وهنا يعرض عمليات مبسطة وبأقل تكلفة ممكنة، ومع ذلك هذه الخدمة تطرح هذه الخدمة تطرح أيضا مشاكل جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم ومراقبة هذا النظام المالي وكذا بالنسبة لصياغة وتطبيق سياسة الاقتصاد الكلي.
- عدم اقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الأنترنت أيضا نقص الاعلام والاتصال ، فالشعب الجزائري عموما لا يملك ثقافة تكنولوجية متطورة، فهو يفضل دائما التعامل الشخصي مع البنك.

#### المطلب الثاني: حلول وسبل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الوكالة بسكرة

من أجل تبني نظام مصرفي متطور في بلادنا أي بنك إلكتروني فعال يجب ما يلي:

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلومات.
- تحسيس المستهلك الجزائري في هذا المجال.. إلخ.
- العمل على تطوير وتدعيم النظام المصرفي للبركة فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية، وضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو حساس خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير.
- تحسين أنظمة الاتصال والتحويل.
- العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات الالكترونية ضد كل من أعمال القرصنة.
- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ.
- تكوين القاعدي للعمال أو العاملين بالبنك من خلال دورات تكوينية داخل أو خارج البنك.
- توفير الأجهزة اللازمة ومعدات متطورة بالبنك.

## خلاصة الفصل:

يعتبر النظام المصرفي عجلة اقتصادية و ذلك من خلال عمليات تمويل و دمج و تنشيط العمليات الاقتصادية مما يسهل عملية دمج الاقتصاد الوطني الجزائري في الاقتصاد العالمي وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول .

فبالنسبة للبنك البركة الجزائري فلا يزال مفهوم الصيرفة الالكترونية غائبا عنها وذلك لأن المنظومة المصرفية للبركة مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الاصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرة النظام واعتماد الصيرفة الالكترونية على وجه الخصوص.

فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى البنك البركة الجزائري - وكالة بسكرة- فوجئنا أننا لحد الآن لم تطبق فيه التكنولوجيات الحديثة التي عرفناها بالصيرفة الالكترونية ماعدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي، المقاصة الالكترونية وتحويلات ، وبطاقات السحب.

خاتمة

## خاتمة:

كما سبق تبين لنا أن بنك البركة الجزائري لوكالة - بسكرة- بالرغم من ممارساته وتوجهه نحو الخدمات المصرفية الالكترونية إلا أنه كأغلب البنوك الجزائرية مازال أمامه شوط كبير للارتقاء بالخدمة المصرفية الالكترونية ، خصوصا وأن بنك البركة الجزائري بصفة عامة في مراحلها الأولى ليتبنى هذا النوع من الصيرفة وتطبيقه وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

## أولا: نتائج اختبار الفرضيات:

## أ - النتائج النظرية :

- حجم رؤوس الأموال الكبير للمؤسسات الاقتصادية لدى البنوك
- الانتشار الكبير لاستخدام التكنولوجيا في المعاملات البنكية
- ضعف استخدام الصيرفة الالكترونية في بنك البركة

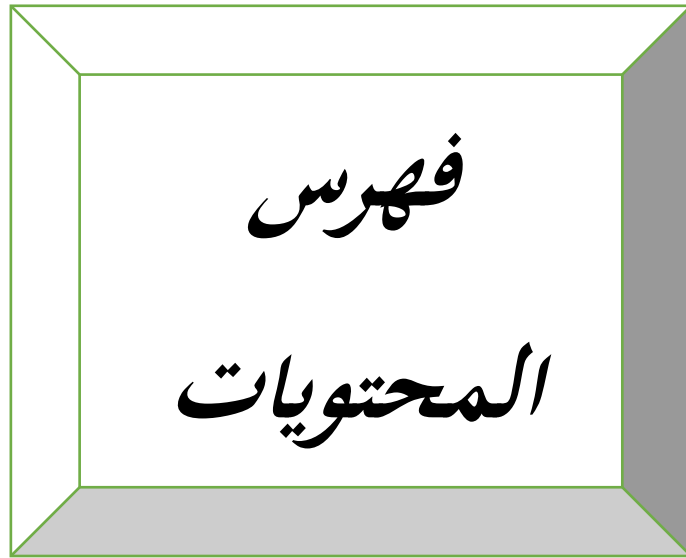
## ب - النتائج التطبيقية:

- ضعف ممارسات خدمة الصيرفة الالكترونية في بنك وهذا راجع بصفة عامة إلى عدم اعتماد بنك البركة الجزائرية على التجارة الالكترونية.
- نقص البنية التحتية الخاصة بالصيرفة الالكترونية مثل الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية.
- البطاقات البنكية لم تلقى النجاح الكبير وذلك مقارنة بالعدد القليل لمستخدمي هذه البطاقات بسبب ضعف ثقة الزبائن وتجنب العمل بها تخوف من مخاطرها.
- أن تطبيق الصيرفة الالكترونية لها عدة مزايا منها توفير الوقت وخفض التكلفة.
- ثالثا: التوصيات والمقترحات:

ومن خلال ما سبق سيتم تقديم التوصيات الآتية:

- وضع الدولة ضمن استراتيجياتها أولوية توفير بيئة اتصالات وتقنية المعلومات وتعميمها، وتشجيع التجارة الالكترونية.
- تجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص أغلفة مالية مناسبة لذلك.
- وضع القوانين التي تنظم وتوطر عمل الصيرفة الالكترونية.
- توفير البنية التحتية اللازمة خاصة في مجال التقنيات الحديثة والموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في العمل على الأجهزة والبرمجيات في البنوك.
- ضرورة العمل على زيادة الوعي وثقافة الصيرفة الالكترونية لدى الجزائريين.

- العمل على إيجاد آليات جديدة لأجل ضمان أمان ممارسة الخدمات المصرفية الالكترونية من أجل كسب ثقة العملاء والمحافظة عليهم وجذب عملاء جدد.



فهرس

المحتويات

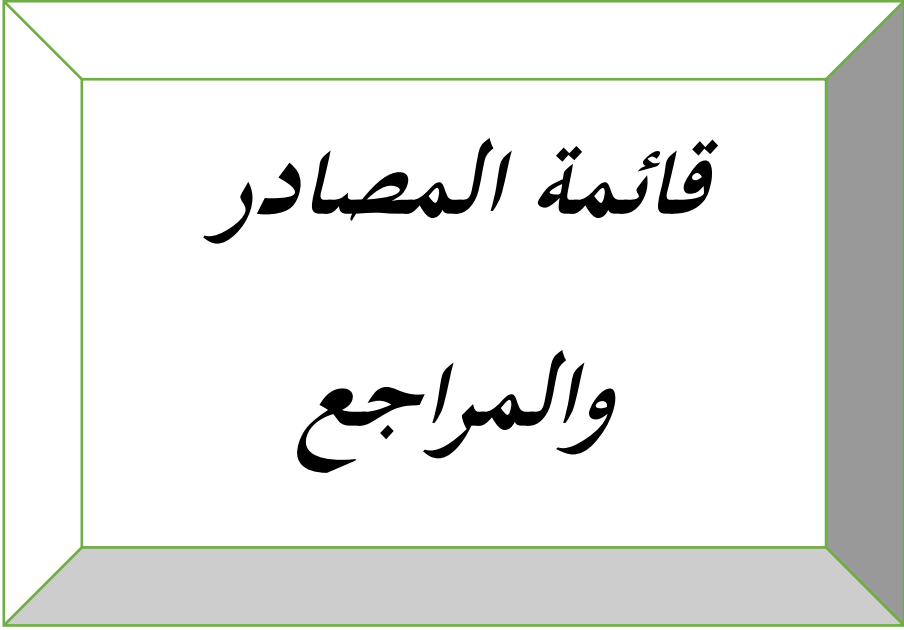


الصفحة	العنوان
	الشكر والعران
	ملخص الدراسة
أ - ج	مقدمة
	الفصل الأول: الاطار النظري للصيرفة الالكترونية
4	تمهيد
5	المبحث الأول: الاطار النظري للبنوك التجارية
5	المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية
5	الفرع الأول: تعريف البنوك التجارية
5	الفرع الثاني: خصائص البنوك التجارية
6	الفرع الثالث: وظائف البنوك التجارية
7	المطلب الثاني: ماهية البنوك الالكترونية
7	الفرع الأول: تعريف البنوك الالكترونية
8	الفرع الثاني: خصائص البنوك الالكترونية
8	الفرع الثالث: أنواع البنوك الالكترونية
9	المطلب الثالث: ماهية الصيرفة الالكترونية
9	الفرع الأول: تعريف الصيرفة الالكترونية
9	الفرع الثاني: تطبيقات الصيرفة الالكترونية في البنوك الالكترونية
11	المبحث الثاني: نظام الدفع الالكتروني

11	المطلب الأول: مفهوم نظام الدفع الالكتروني
11	الفرع الأول: تعريف نظام الدفع الالكتروني
11	الفرع الثاني: دوافع ظهور نظام الدفع الالكتروني
13	المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الالكتروني
13	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية
13	الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية
14	الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية
16	المطلب الرابع: انواع وسائل الدفع الالكتروني
16	الفرع الاول: البطاقة البنكية
17	الفرع الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية
17	الفرع الثالث: المحفظة الالكترونية والشيكات الالكترونية
18	الفرع الرابع: التحويلات المالية الالكترونية و الفاتورة الالكترونية
19	المبحث الثالث: متطلبات الصيرفة الالكترونية
19	المطلب الأول: البنية التحتية التقنية
20	المطلب الثاني: البشرية والقانونية
20	المطلب الثالث: البيئة الثقافية والاجتماعية.
21	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دوافع الصيرفة الالكترونية في بنك البركة
24	تمهيد
25	المبحث الأول : تقديم البنك البركة الجزائر - وكالة بسكرة -

25	المطلب الأول : التعريف ببنك البركة الجزائر
25	الفرع الأول : بنك البركة الجزائر
25	الفرع الثاني : معلومات عامة عن البنك
26	الفرع الثالث: أهم مراحل التي مر بها بنك البركة الجزائر
26	المطلب الثاني: أهداف بنك البركة الجزائر
27	الفرع الأول: أهداف بنك البركة الجزائر
27	الفرع الثاني: خصائص بنك البركة الجزائر
28	الفرع الثالث: مهام بنك البركة الجزائر
29	المطلب الثالث: التعريف فرع بنك البركة الجزائر -وكالة بسكرة-
29	الفرع الأول: معلومات عامة حول الفرع
29	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للفرع
33	المبحث الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية
33	المطلب الأول: خدمات الصيرفة الإلكترونية الممنوحة من بنك البركة الجزائر - وكالة بسكرة-
33	الفرع الأول: خدمات المصرفية من خلال الصرافات الآلية ATM
33	الفرع الثاني: خدمات الصيرفة عبر شبكة الانترنت
34	الفرع الثالث: خدمات المصرفية عبر الهاتف النقال
34	الفرع الرابع: خدمات المصرفية عبر رسائل نصية قصيرة (SMS)
35	الفرع الخامس: خدمات المصرفية عبر البركة سمارت
35	المطلب الثاني: البطاقات التي يصدرها بنك البركة الجزائر

35	الفرع الأول:البطاقة البنكية CIB
37	الفرع الثاني:بطاقة دولية Visa International
39	المطلب الثالث:خدمات المصرفية أخرى
39	الفرع الأول:المقاصة الالكترونية
40	الفرع الثاني:التحويلات المالية الالكترونية
41	المبحث الثالث : واقع تطبيق الصيرفة الالكتروني في بنك البركة الجزائري وكالة بسكرة
41	المطلب الأول:المعوقات التي تواجه عمل الصيرفة الالكترونية-لوكالة بسكرة-
42	المطلب الثاني :التحديات التي تواجه الوكالة حول تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية
43	المطلب الثالث :حلول وسبل تطبيق الصيرفة الالكترونية في وكالة بسكرة
44	خلاصة الفصل
46	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	فهرس المحتويات



قائمة المصادر  
والمراجع

**Bibliographie**

الحاج ، مداح عرايبي -بارك نعيمة .(01/01/2010). أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق. 58 .

الحاج ، مداح عرايبي -بارك نعيمة .(02/01/2010). أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق .مجلة الاقتصاد الجديد. 58 ,

العاني ,ايمان .(2006/2007). البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية . قسنطينة :جامعة قسنطينة.

الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ التصفح 06/06/2022 على الساعة : 20 https: 57: 20  
www.albaraka.bank.dz. (s.d.).

بريكة، السعيد .(2010/2011). واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (*E-banking*) وأفاق تطورها في الجزائر .أم البواقي : جامعة البواقي .

خالد ، بن عمر -بورزامة جيلالي .(2019). واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .مجلة بحوث اقتصادية. 96 ,

خليل هادي .(s.d.). البنوك التجارية وظائفها خلق الائتمان .جامعة المنارة كلية إدارة الأعمال , ص. 8

رابح ، ع .م .(2016). استخدام التحليل الانتمائي في التقليل من مخاطر منح القروض في البنوك التجارية .3 .كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بومرداس ,الجزائر.

عيشوش عبدو .(2008-2009). تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية ، مذكره ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق ، جامعة الحاج لخضر. باتنة ، الجزائر، 2008-2009، ص. 60. باتنة ,الجزائر .

كمال ، مظهري .(2011/2012). دراسة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .وهران :جامعة وهران.

مزعل ، وفاء جثير .(2021). المعوقات التي تواجه الصيرفة الالكترونية .مجلة دراسات محاسبية ومالية. 79 ,

مسعداوي ، يوسف .(s.d.). البنوك الالكترونية .ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي في الجزائر واقع وتحديات , 227.

موقع بنك البركة الجزائري على الساعة .(2022, 06 07) www.albaraka-bank.com. 12 42

وادي، رشيد عبد اللطيف .(2008). أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها .الجامعة الاسلامية. 855 ,

## Travaux cités

- الحاج ، مداح عرايبي -بارك نعيمة .(01/01/2010). أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق. 58 .
- الحاج ، مداح عرايبي -بارك نعيمة .(02/01/2010). أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق .مجلة الاقتصاد الجديد. 58 ,
- العاني ,إيمان .(2006/2007). البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية .قسنطينة :جامعة قسنطينة.
- الموقع الالكتروني لبنك البركة الجزائري تاريخ التصفح 06/06/2022 على الساعة 20 :57 https: www.albaraka.bank.dz. (s.d.).
- بريكة، السعيد .(2010/2011). واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (*E-banking*) وأفاق تطورها في الجزائر .أم البواقي : جامعة البواقي .
- خالد ، بن عمر -بورزامة جيلالي .(2019). واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر .مجلة بحوث اقتصادية. 96 ,
- خليل هادي .(s.d.). البنوك التجارية وظائفها خلق الائتمان .جامعة المنارة كلية إدارة الأعمال , ص 8.
- رابح ، ع .م .(2016). استخدام التحليل الانتمائي في التقليل من مخاطر منح القروض في البنوك التجارية .3 .كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بمرادس ,الجزائر .
- عيشوش عبدو .(2008-2009). تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق ، جامعة الحاج لخضر. باتنة ، الجزائر، 2008-2009، ص 60. باتنة ,الجزائر .
- كمال ، مظهري .(2011/2012). دراسة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .وهران :جامعة وهران.
- مزعل ، وفاء جثير .(2021). المعوقات التي تواجه الصيرفة الالكترونية .مجلة دراسات محاسبية ومالية. 79 ,
- مسعداوي ، يوسف .(s.d.). البنوك الالكترونية .ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي في الجزائر واقع وتحديات , 227.
- موقع بنك البركة الجزائري على الساعة .(2022, 06 07) www.albaraka-bank.com. 12 42

وادي، رشيد عبد اللطيف. (2008). أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها. الجامعة الإسلامية. 855 ,



الملاحق

الملحق رقم 01



الملحق رقم 02



## الملحق رقم 03

VISA

alBaraka

## 4. Les Plafonds accordés pour chaque type de carte

Type de carte	Plafond hebdomadaire
Prépayé	1000 euro
Gold	2.500 euro
Platinum	3.500 euro

## 5. CONDITIONS D'OCTROI :

L'obtention de la carte Visa Internationale est conditionnée par l'ouverture :

- ✓ D'un compte devise **EURO** qui abritera toutes les transactions de la carte ainsi que les commissions Visa.
- ✓ D'un compte à vue en **Dinar Algerian** pour le prélèvement des frais liés au fonctionnement de la carte.

Aussi, la carte Visa Internationale est délivrée aux conditions suivantes :

Type de carte	Solde minimum sur compte Dinars	Solde minimum sur compte devise
Prépayé	10.000 DA	100 Euro
Gold	20.000 DA	1 500 Euro
Platinum	30.000 DA	3 000 Euro

## 6. REGLES DE GESTION :

- ✓ Le personnel de la banque profite d'une remise de 50% seulement sur le prix de la carte en DA.
- ✓ La commission de vente de la carte s'applique au moment de la commande de la carte
- ✓ Le prix de la vente de la carte pour 1 année.
- ✓ Le plafond de la carte est figé par carte. le porteur peut faire une demande pour la modification de son plafond au niveau agence .