الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم : العلوم التجارية

الموضوع

واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة–

و بنك الخليج الجزائر–وكالة بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: تجارة دولية

إعداد الطالبة

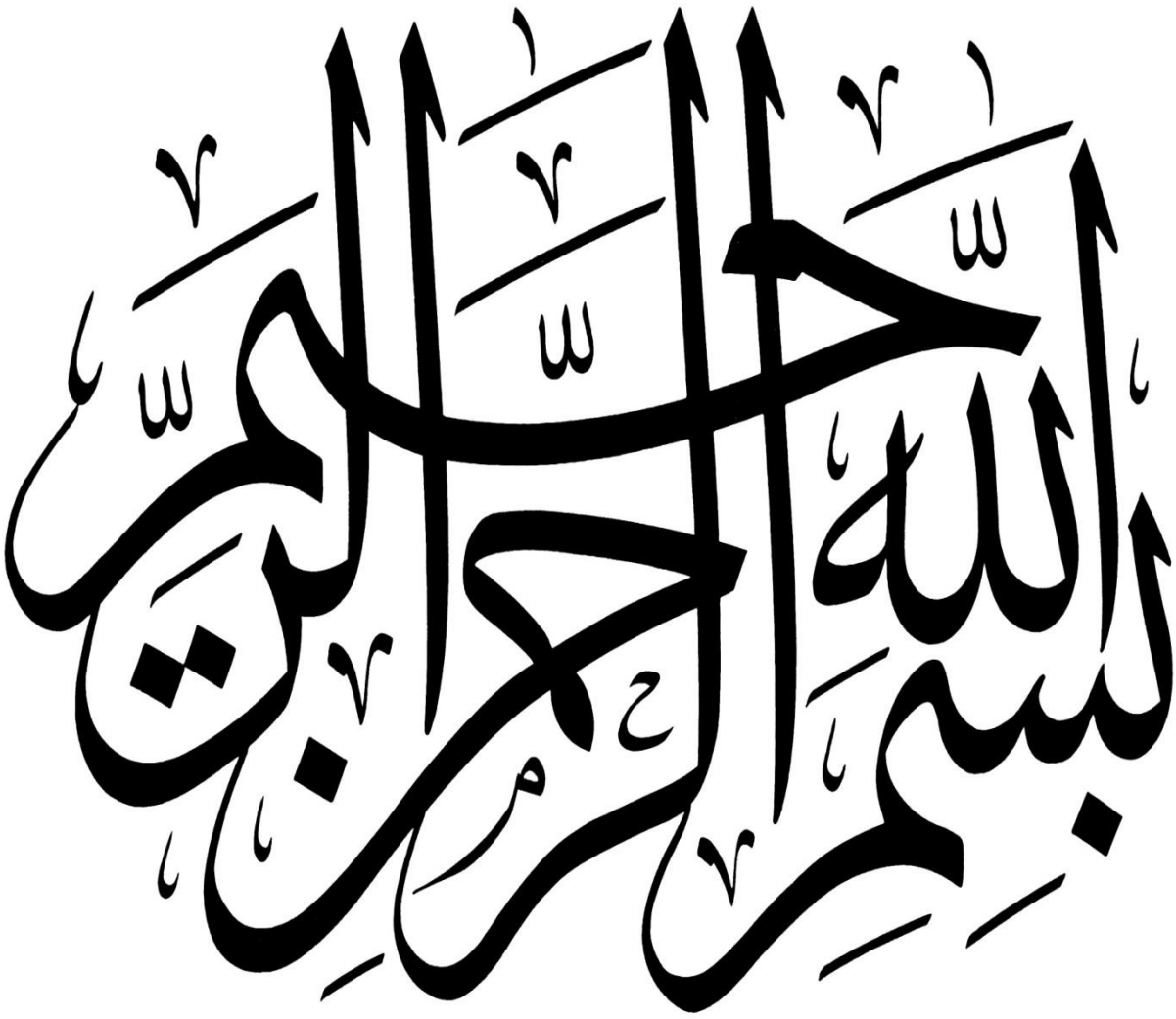
- **بن مسعي إيمان**

الأستاذة المشرفة:

- **كساي نجوى**

تاريخ التسجيل	2017
تاريخ الإيداع	.....

الموسم الجامعي: 2017/2016


بسم الله الرحمن الرحيم

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمان الرحيم

قال تعالى:

[قَالوا سُبْحانَكَ لا عِلْمَ لَنا إِلاّ مَا عَلّمْتَنا إِنْكَ أَنْتَ اَلْعَلِيم اَلْحَكِيم .]

صدق الله العظيم (البقرة 32)

قول مأثور:

" تعلموا العلم فإن تعلُمه لله خشية، وطلبه عبادة، و دراسته تسبيح، و البحث عنه جهاد، و تعليمه من لا يعلمه صدقة و بذله إلى أهله قربة".

(الصحابي الجليل معاذ بن جبل رضي الله عنه)

شكر و عرفان

على إثر إنهائنا لهذا العمل أتقدم بشكري و إمتناني للمولى عّز و جل مصدقاً لقوله " وَلئِنْ شَكَرتُكم لَإزِيدّنَكم".

كما أتوجه بالشكر و التقدير إلى جميع موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة– و بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة–.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أستاذتي المشرفة و جميع أساتذتي الكرام.

و إلى كافة عمال مكتبة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

الإهداء:

أهدي هذا ثمرة جهدي إلى:

روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

إلى النور الذي أستضئ به في طريقي في هذه الدنيا أمي الغالية....

أخواتي العزيزات و إخواني الأعزاء....

إلى زوجي رفيق دربي....

إلى صديقاتي الغاليات...

و إلى كل من خصني بدعاء مخلص من القلب، و كل من شجعني في إنجاز هذه المذكرة

و إلى كل طالب علم

الملخص:

أدت ثورة الإتصالات والمعلومات إلى بروز ظاهرة العولمة المصرفية، مما دفعت بالبنوك التجارية والمؤسسات المالية إلى حتمية تطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفعالية والأمان ، ألا وهي " وسائل الدفع الإلكترونية." و بالتالي أصبحت البنوك تقدم خدمات مصرفية جديدة، أو ما يعرف "بالصيرفة الإلكترونية " ،بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية وذلك عبر عدة قنوات إلكترونية ،إلا أنها محاطة بالعديد من المخاطر التي تقف عائق أمام تطورها لابد من التصدي لها و محاربتها من أجل تنفيذ المبادلات و الصفقات الإلكترونية بفاعلية و نجاح.

من خلاله معرفة واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مستوى الوكالات البنكية بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة– و بنك الخليج الجزائر–وكالة ببسكرة–.

Résumé

L’évolution de la communication et de télécommunication a amener les banques et les institutions financiéres a opter pour le développement et modernisation des moyens de paiements par des opérations efficaces et rapide appeler (paiement électronique).
Le volet pratique ma permet d'avoir une emple idée sur les méthodes utilisées pour les opérations des paiement électronique et ce suite a une étude de cas au niveau des services de la banque d’agriculture développement et rurale agence biskra 393 et l agb agence de biskra.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسملة	
الأية القرآنية	
الإهداء	
شكر و عرفان	
ملخص	
Résumé	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
المقدمة العامة	أ– و
الفصل الأول:الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني	
تمهيد	**2**
المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية	**3**
المطلب الأول: مفهوم البنوك	**3**
المطلب الثاني: أنواع البنوك و مبادئ إدارتها	**5**
المطلب الثالث: وظائف البنوك	**8**
المبحث الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية(الصيرفة الإلكترونية)	**11**
المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية	**11**
المطلب الثاني: أشكال الصيرفة الإلكترونية(قنوات التوزيع الإلكترونية)	**13**
المطلب الثالث: المخاطر التي تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية و مبادئ إدارتها	**25**
المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني	**29**
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني	**29**

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	**32**
المطلب الثالث: المخاطر المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني و سبل الحماية اللازمة	**43**
خلاصة	**49**
الفصل الثاني: واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	
تمهيد	**51**
المبحث الأول:واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	**52**
المطلب الأول: لمحة عامة عن النظام المصرفي الجزائري و أهم الإصلاحات التي شهدها	**52**
المطلب الثاني:مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر	**56**
المطلب الثالث:واقع إستعمال البطاقة البنكية في الجزائر	**62**
المطلب الرابع: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر و العقبات التي تواجهها البنوك الجزائرية	**56**
المبحث الثاني: بنك الفلاحة و التنمية الريفية دراسة حالة–وكالة بسكرة–	**69**
المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية	**69**
المطلب الثاني:تقديم لبنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة–	**76**
المطلب الثالث: الأنظمة التي يستخدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة بسكرة– و المنتجات و الخدمات التي يقدمها	**79**
المبحث الثالث: بنك الخليج الجزائر دراسة حالة–وكالة بسكرة–	**86**
المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الخليج الجزائر	**86**
المطلب الثاني: تقديم لبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–	**90**
المطلب الثالث:الأنظمة و المنتجات و الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة–	**92**
المبحث الرابع: أثر إستخدام الصيرفة الإلكتـــــــرونية على أداء البنوك محل الدراسة (BADR AGB) وأفاقها	**99**
المطلب الأول: أثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي ل (BADR , AGB	**99**
المطلب الثاني: أفاق بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في هذه الوكالات البنكية	100
خلاصة	**102**

الخاتمة العامة	104
قائمة المراجع	109
الملاحق	111

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	العمليات المصرفية المقدمة عبر الأنترنيت	24
02	عدد العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الإلكترونية لدى الوكالة من 2011 إلى 2013	80
03	عدد البطاقات التي سُلمت للعملاء من طرف بنك BADR وكالة بسكرة في الثلاثي الأول لسنة 2017	84

قائمة الأشكال و المخططات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	رموز تدل على صحة الرسالة أو عدم صحتها عند الإرسال من البنك المرسل إلى سويفت	19
02	الأطراف المُشكلة للصيرفة الإلكترونية	21
03	مواقع شركات إصدار النقود الإلكترونية	33
04	صورة لنموذج عن بطاقة بنكية ماستر كارد	35
05	صورة لنموذج عن بطاقة دفع	36
06	الدفع الإلكتروني بإستخدام بطاقة الإئتمان	37
07	يوضح دورة إستخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع	41
08	التشفير عن طريق مفتاح واحد(Symmetric Key)	47
09	التشفير عن طريق مفتاحين(Asymmetric Key)	47
10	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	75
11	الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لولاية بسكرة	76
12	الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة –393–	78
13	صورة لجهاز TPE	82
14	الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني لخدمات البنك الإلكتروني الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية	85
15	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	89

16	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائر – بسكرة	91
17	بطاقات فيزا بنك الخليج الجزائر	95
18	بطاقة ماستر كارد بنك الخليج الجزائر	96
19	خدمة كومكس أونلاين بنك الخليج الجزائر	98

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشيك الرقمي الخاص ببنك الفلاحة و التنمية الريفية المعد للمقاصة الإلكترونية	115
02	أمر بالتحويل	116
03	رسائل مرسلة ومتلقات عبر شبكة سويفت خاصة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة393	117
04	الإستمارة الخاصة بطلب بطاقات الدفع البنكية	118
05	الإستمارة الخاصة بطلب بطاقة بدر توفير	122
06	رسائل على شبكة سويفت خاصة بعمليات إستيراد وتصدير	125
07	أمر تحويل خاص ببنك الخليج الجزائر	127
08	إستمارة خاصة بعقد الإشتراك بالنسبة لبطاقة فيزا بنك الخليج الجزائر (وثيقة خاصة بالبنك)	128
09	حدود المعاملات المالية الخاصة بالبطاقات الدولية فيزا كارت و ماستر كارد	131

مقدمة

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والإتصالات، أدت إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالإقتصاد والمعلومات ،وبما أن البنوك لها دور كبير في تنظيم وتطوير إقتصاديات الدول عبر العالم، لذلك فإن مجالات عمل البنوك تؤثر وتتأثر بمجريات المعاملات المالية التي تقوم بتنفيذها، ولكي تتمكن هذه البنوك من الإضطلاع بدورها وتكييف نفسها بشكل يتلاءم مع التطور التكنولوجي في جميع المجالات وخصوصا في المبادلات المالية والتجارية العالمية والإقليمية فإنها مطالبة بتجديد دورها لتحقيق المنافع والإستفادة من الفرص المتاحة لتعظيم إيراداتها.

ويكمن التجديد هنا في وسائل الدفع كونهاالبضاعة الأساسية التي يتمركز حولها عمل البنوك، حيث كانت تستخدم وسائل دفع تعتمد بالدرجة الأولى على النقود وبالدرجة الثانية على الورق لكن في ظل التطورات السريعة في عالم الإلكترونيات و ظهور الأنترنيت أدى إلى تحديث وسائل الدفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية حيث أن كل العمليات فيها تسير إلكترونيا ولا وجود للقطع النقدية ولا الورقية.

ومع هذه التطورات أدركت الجزائر ضرورة الإرتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع، فإعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة وكانت وسائل الدفع الإلكترونية من أهم التطورات التي إعتمدتها البنوك في أعمالها.

إشكالية الدراسة:

ضمن هذه التطورات التي عرفتها وسائل الدفع تبرز أهمية إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ماهو واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

و للإجابة على هذه الإشكالية حاولنا تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماهية البنوك التجارية؟
- فيما تتمثل وسائل الدفع الإلكترونية؟
- ما هو واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؟
- كيف يتم تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر– ببسكرة و ما هي أفاقها والتحديات التي تواجهها؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة وضعنا بعض الفرضيات كإجابات مبدئية تتمثل في:

- تعتبر البنوك التجارية الدعامة الأساسية لكيفية سير وإستخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية يتطلب بيئة تشريعية وقانونية لتنظيمها، وذلك لإرتكازها على عالم إلكتروني مجرد من الطابع المادي، مما يصعب عملية الإثبات.
- تتمثل الصيرفة الإلكترونية في إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي ؛ وكذا تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة وخدمات مميزة تخفض من الوقت والتكاليف .
- الدولة الجزائرية عزمت على تطبيق نظام الدفع الحديث من خلال الجهود المبذولة في هذا المجال و يتمثل في تبنيها لعدة مشاريع دخل بعضها حيز التطبيق إبتداءا من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع وعصرنتها .

مبررا ت إختيار موضوع الدراسة:

هناك مبررات عديدة دفعتنا للإختيار الموضوع نذكر منها:

- الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات حديثة النشأة ومنها البنكية وتكوين فكرة عامة عنها، كالبنوك الإلكترونية ، أساليب الدفع الحديثة وكيفية عملها ؛ والتي بدورها في تطور مستمر و متواصل.
- التعرف على أهم التطورات العالمية الحاصلة في قطاع الإقتصاد، وبالتحديد التي مست الصناعة البنكية الدولية.
- معرفة مامدى إستجابة البنوك الجزائرية لمثل هذه التغيرات الحاصلة وما هو إستعداد أنظمتها حيال ذلك.

أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة بعد الإجابة على الإشكالية المطروحة آنفاً ، ومختلف التساؤلات السالفة الذكر إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكترونية و مختلف أنواعهامع إبراز المخاطر المتعلقة بها.

- التعرف على الصيرفة الإلكترونية مع التركيز على البنوك الإلكترونية.
- التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية واستعمالها في البنوك التجارية الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تحولات إقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ،ونخص بالذكر " الصيرفة لإلكترونية" ، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدّى إلى إحداث نقلة مهمة في القطاعات المصرفية على المستوى العالمي و كذا مجال وسائل الدفع، ومنها تظهر الأهمية البالغة للموضوع ممّا دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

منهج الدراسة:

إقتضت طبيعة البحث التعامل مع عدة مناهج متكاملة ومتناسقة من أجل الإلمام بمحاور الدراسة فقد تم الإعتماد على:

- المنهج الوصفي استخدم هذا المنهج في الجانب النظري من هذه الدراسة ، إذ يتعلق بمختلف المفاهيم والتعاريف المقدمة في البحث؛
- المنهج التاريخي للإستعراض أهم التطورات التي مرّت بها البنوك و وسائل الدفع الإلكترونية بما فيها البطاقات البنكية ؛
- في الجانب التطبيقي حاولنا إستخدام منهج دراسة حالة عن طريق زيارات ميدانية لكل من بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة– وكذا بنك الخليج الجزائر–وكالة بسكرة–، و ذلك بالإعتماد على إستخدام "المقابلة" في جمع المعلومات و البيانات الضرورية في هذه الدراسة، إضافة إلى الملاحظة و المعطيات الفعلية و هذا ما يجسد في نظرنا أحد دوافع القيام بهذه الدراسة المتمثل في إخراج البحث العلمي من المحيط الجامعي إلى محيط الميدان العلمي .

دراسات سابقة:

1– دراسة الباحثة "بلعياش ميادة" المعنونة ب :"**أثر الصيرف الإلكترونية على السياسة النقدية،دراسة مقارنة الجزائر– فرنسا**"،أطروحة دكتوراه تخصص: إقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية في كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير بجامعة بسكرة،2015/2014، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تحديد مفهوم دقيق و

واضح للصيرفة الإلكترونية و السياسة النقدية، وكذا الوقوف على أهم العراقيل و التحديات التي تواجه التعامل الحسن بخدمات الصيرفة الإلكترونية مع تحديد كل الإجراءات القانونية و التشريعية الخاصة بها ،بالإضافة إلى إبراز أهمية إعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية و كيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

2- دراسة الباحث:لوصيف عمار، والمعنونة بـ" **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجربة العالمية وذلك لمعرفة الحدود التي بلغتها وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة، وتقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية، وكذلك محاولة معرفة مدى إستجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

و توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

تسبب ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في إنخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الإستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها، و في المقابل شجعت على قيام خدمات مصرفية إلكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها لكنها لا تخلو من بعض العراقيل أهمها ظهور مشاكل تخص الجرائم الإلكترونية.

3- دراسة الباحث رشيد بوعافية المعنونة بـ": **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري- الآفاق والتحديات**" ،مذكرة ماجستير تخصص :نقود مالية وبنوك في كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة البليدة،2006/2005 ، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التجارة الإلكترونية و الإقتصاد الرقمي وكذا المصارف الإلكترونية ؛ كما ترمي هذه الدراسة إلى محاولة إبراز وتقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر ،كما أبرز الباحث من خلال بحثه ضرورة إعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري ، وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

محتويات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية وإختبار فرضيات الدراسة، إرتأينا تقسيم الموضوع إلى فصلين تسبقهم مقدمة و تليهم خاتمة تتضمن ملخص للدراسة.

سنتناول في الفصل الأول الذي قسمناه إلى ثلاث مباحث تتطرقنا فيها على التوالي: عموميات حول البنوك التجارية من مفهوم، أنواع، وظائف بالإضافة إلى الصيرفة الإلكترونية من مفاهيم عامة حولها ،أشكالها و أهم المخاطر التي تنشأ عنها ،و أيضاَ تطرقنا إلى وسائل الدفع الإلكتروني من مفهوم ،أنواع ،مخاطر و سبل حماية.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه إلى وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر بما في ذلك الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة– و بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة–.

وقد تضمن هذا الفصل أربع مباحث تناولنا في المبحث الأول:واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر و ذلك بالتطرق إلى نظرة عامة حول النظام المصرفي الجزائري و كذا مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر مكوناته، أهدافه وأهم مراحله إلى جانب واقع إستعمال البطاقة البنكية في الجزائر بالإضافة إلى أهم العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

أما بالنسبة للمبحث الثاني و الثالث فقد خصصناهما إلى الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة 393 و بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة ،فقد خصصنا لكل بنك مبحث ،تطرقنا فيه إلى عموميات حول البنك بالإضافة إلى تقديم الوكالة محل الدراسة ومدى إستخدام كل بنك لخدمات ووسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني.

وأخيراً في المبحث الرابع تطرقنا إلى آفاق البنكين حول تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية ، وأهم التحديات التي تواجههما بإعتبارهما من البنوك التجارية الجزائرية.

صعوبات الدراسة :

أثناء إعدادنا لهذا البحث، و كغيرنا من الباحثين واجهتنا بعض الصعوبات نرى من الضروري ذكر بعضها:

- نظراً للتطور السريع الذي تعرفه تكنلوجيا المعلومات و الإتصال بصفة عامة و تكنولوجيا الأنترنت بصفة خاصة فإن المعلومات الواردة في الكتب تصبح قديمة نوعاً ما ؛
- صعوبة إجراءات الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر،بالنظر إلى التأخر الذي تشهده الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛

- صعوبة الحصول على المعلومات من البنوك وذلك لأنها وثائق و معلومات داخلية خاصة بالبنك حسب موظفين البنوك؛
- قلة المعطيات و الإحصائيات الخاصة بوسائل الدفع الإلكترونية في البنوك.

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

إن التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والإتصالات، أدت إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالإقتصاد والمعلومات، ومن أبرز هذه الأشكال نجد التجارة الإلكترونية وهي عبارة على تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الأنترنيت، من خلال تبادل البيانات إلكترونيا، وكذا تعديها للحدود الزمنية والمكانية التي تفيد حركة المعاملات التجارية. ولقد تأثر العمل المصرفي تأثرا عميقا بالتحولات التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة و أكثر مايلفت الإنتباه هو تأثير التكنولوجيا الحديثة على العالم المالي بصفة عامة وعلى النظام المصرفي بصفة خاصة، لا سيما أن هذه التكنولوجيا أدت إلى تنفيذ العمليات بسرعة فائقة على مدار اليوم والأسبوع إضافة إلى تكلفتها المنخفضة، كما أنها مكنت من تزويد الأسواق المالية بأساليب وأدوات لم يكن بالإمكان التنظير لها في الماضي من قبل علماء الإقتصاد.

وفي ظل هذه التحولات كان لزاما على البنوك التجارية العمل على تكييف خدماتها وفق الطرق والأساليب الإلكترونية، والقيام بعمليات التسوية التي تحتاج إلى تطوير وسائل الدفع بشكل ينسجم مع طبيعة التجارة الإلكترونية.

و للإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا إلى تجزئة الفصل الأول لثلاث مباحث:

المبحث الأول : ماهية البنوك التجارية.

المبحث الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية(الصيرفة الإلكترونية).

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع و منح الإئتمان، فهي بمثابة وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة و بين الذين يحتاجون لتلك الأموال.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية

سنتطرق في هذا المطلب على تعريف البنوك التجارية و كذا أهم خصائصها

الفرع الأول: تعريف البنوك التجارية

لقد تعددت تعاريف البنوك التجارية نذكر منها مايلي:

أولاً: البنوك التجارية هي بنوك الودائع نسبة إلى قيامها بقبول ودائع تحت الطلب أساسا، و هي الودائع القابلة للسحب متى أراد العميل ذلك، أو بعد أجل قصير فضلا عن تعاملها بصفة أساسية في الإئتمان قصير الأجل[1].

ثانياً: البنوك التجارية هي مؤسسات إئتمانية تقوم بحفظ النقود المودعة لديها و التي تكون قابلة للسحب عند الطلب أو بعد أجل قصير مع إئتمان قصير الأجل[2].

ثالثاً: البنوك التجارية هي إحدى المؤسسات المالية المتخصصة في التعامل بالنقود و التي تسعى لتحقيق الربح، فهي المكان الوحيد الذي يلتقي فيه عرض الأموال بالطلب عليها، إذ توفر نظاما يقوم بتعبئة ودائع و مدخرات الأفراد و المؤسسات، كما يقع على عاتقها كافة المعاملات المالية[3].

و من هذه التعاريف نستنتج أن:

"البنوك التجارية هي مؤسسات وسيطية وظيفتها الأساسية، هي قبول الودائع من أصحاب الفوائض المالية و إعادة إستخدامها في عمليات الإقتراض القصيرة الأجل لأصحاب العجز المالي".

الفرع الثاني: خصائص البنوك التجارية

[1] محب خلة توفيق، الهندسة المالية ، الإطار النظري و التطبيقي لأنشطة التمويل و الإستثمار، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2011، ص 235

[2] محمد مصطفى السنهورى، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، مصر، 2013، ص 34

[3] محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 14

تتميز البنوك التجارية بثلاث خصائص تميزها عن غيرها من مؤسسات الأعمال ، وتتمثل هذه الخصائص في:

أولاً- الربحية: يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع، هذا يعني وفقا لفكرة الرفع المالي أن أرباح البنوك التجارية أكثر تأثرا بالتغيير في إيراداتها، و ذلك بالمقارنة مع مؤسسات الأعمال الأخرى.

لذا يقال أن البنوك التجارية تعد أكثر مؤسسات الأعمال تعرضا لآثار الرفع المالي، فإذا زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب عنه زيادة في الأرباح بنسبة أكبر، وعلى العكس من ذلك إذا إنخفضت الإيرادات بنسبة معينة إنخفضت الأرباح بنسبة أكبر هذا ما قد يلحق خسائر بالبنك ، و هذا يقتضي من إدارة البنك السعي إلى زيادة الإيرادات و تجنب حدوث إنخفاض فيها.

و الإيرادات التي تتحصل عليها البنوك التجارية تتمثل في الفرق بين الأرباح الناتجة عن إستثمار الودائع و بين الفوائد المدفوعة عليها.[1]

ثانياً- **السيولة:** إن الجانب الأكبر من موارد البنك المالية تتمثل في ودائع تستحق عند الطلب، حيث يكون البنك مستعدا للوفاء بها في أي لحظة، و تعد هذه السمة من أهم السمات التي يتميز بها البنك عن مؤسسات الأعمال الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المؤسسات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات و لو لبعض الوقت، فإن مجرد وجود إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين ، و تدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس، فمثلا إضطر بنك إنترا اللبناني إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين و أقفل أبوابه في 14 نوفمبر 1966 ، و ذلك نتيجة لزيادة مفاجئة في السحوبات لم يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية[2].

ثالثاً- **الأمان:** يتسم رأس مال البنوك التجارية عادة بالصغر بالمقارنة مع مجموع مصادر الأموال فيها، و هذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين، الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للإستثمار، فالبنك لا

[1] سامر جلدة، البونك التجارية و التسويق المصرفي ، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص ص 19،20

[2] منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، مركز دالتا للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، مصر، 2000، ص ص 11، 12

يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس ماله، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين و النتيجة هي إفلاس البنك[1].

تفرض الخصائص السابقة أهداف محددة ينبغي على إدارة البنك السعي لتحقيقها، وهي:

- تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات باعتبار أن معظم التكاليف تتمثل في الفوائد على الودائع؛
- توفير السيولة الكافية لمنع تعرض البنك لنقص شديد فيها لما لذلك من تأثير على ثقة المودعين فيه؛[2]
- تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين باعتبار أن رأس المال وحده لا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم[3].

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع ، حيث أن كل نوع يملك خصائص تميزه عن النوع الآخر، و يمكننا ذكر هذه الأنواع فيمايلي:

الفرع الأول: بنوك ذات الفروع

هي مؤسسات مالية تأخذ شكل شركات المساهمة و لها فروع في مناطق جغرافية متفرقة، و تتبع اللامركزية في إدارتها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالمسائل الخاصة برسم السياسات و المسائل الإدارية المركزية ، بالإضافة إلى وظيفة الرقابة على الفروع، و قد يحدث إختلاف في الخدمات المصرفية المقدمة من الفروع، و تسمى بالبنوك التجارية العامة، حيث تقوم بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية و تقديم الإئتمان قصير و متوسط الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي[4].

و حتى تقوم البنوك التجارية بإنشاء فروع يجب أن تتوفر على مجموعة من الميزات تتمثل فيمايلي:

- **الوفرات الإقتصادية** : لكي يقوم البنك بإنشاء فروع هذا يعني كبر حجم البنك و إتساع دائرة نشاطه، و هو أمر يؤدي إلى تحقيق بعض الوفرات الإقتصادية التي تتمثل في إنخفاض تكلفة الخدمة المقدمة.

[1] أحمد صلاح عطية، محاسبة الإستثمار و التمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 2003/2002، ص 13

[2] نفس المرجع، ص 14

[3] سامر جلدة، مرجع سابق، ص 21

[4] محمد مصطفى سنهورى، مرجع سابق، ص 54

فمثلا لا يحتاج الفرع لمتخصصين لوضع سياسات الإستثمار أو سياسات الإقراض حيث يمكن الإستفادة من خدمات المركز الرئيسي في هذا الصدد.

- **الأمان** : يعتبر الأمان أي إنخفاض إحتمال الفشل، من أهم المزايا التي تتميز بها البنوك ذات الفروع، ذلك أن تعدد المناطق الجغرافية التي يخدمها البنك يحمل في طياته تباين في نوعية العملاء (مودعين و مقترضين) و أنشطتهم، بالإضافة إلى أن الفروع تعمل على تنويع ودائع البنك و القروض التي تقدمها و هذا ما يقلل من إحتمالات حدوث سحوبات ضخمة مفاجئة تعرض البنك لمخاطرالعسر المالي.

- **المنافسة:** بمجرد إنشاء بنك لفروع خاصة به هذا من شأنه أن يخلق مناخا تنافسيا يساهم في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء و تطويرها، و بذلك يجعل الأمر صعبا على البنوك التي تفكر في إنشاء فروع لها في تلك المنطقة[1].

- **تدفق الأموال:** من مزايا الفروع أنه بإمكانها تحويل الأموال من الفروع التي يقل فيها الطلب على القروض إلى فروع أخرى تحتاج إلى مزيد من الأموال لمواجهة الطلب المتزايد على القروض، وهذا يعني الإستغلال الأمثل للموارد المالية.

- **خدمة العملاء:** يمكن للبنوك ذات الفروع تقدم خدمات لعدد كبير من العملاء، حيث تقدم تلك الخدمات بما يلائم العملاء في كل منطقة.

- **خدمة المدن الصغيرة:** من أهم مزايا البنوك ذات الفروع أنه يمكنها تقديم الخدمة المصرفية إلى المدن الصغيرة بتكلفة أقل، نظرا إلى أن حجم الخدمات المصرفية المطلوبة في تلك المدن قد لا يكون كافيا لتأسيس بنك مستقل لخدمتها[2].

الفرع الثاني: بنوك السلاسل

ظهرت بنوك السلاسل مع كبر حجم البنوك التجارية و نمو حجم الأعمال التي تمولها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع، وهي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها البعض إداريا، و لكن لكن يشرف

[1] سامر جلدة، مرجع سابق ، ص ص 46، 47، 48

[2] منير إبراهيم هندي، مرجع سابق، ص ص 43، 44

عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة، كما ينسق الأعمال و الأنشطة بين الوحدات، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

الفرع الثالث: بنوك المجموعات

تشتمل على عدد من البنوك أو المؤسسات المالية تكون مملوكة من قبل شركة قابضة، فهي تملك معظم رأس مال هذه البنوك و تشرف على سياساتها و تقوم بتوجيهها، لكن لكل بنك مجلس إدارته ومديره العام، و لهذا النوع من البنوك طابع إحتكاري، و قد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية و دول غرب أوروبا[1].

الفرع الرابع: البنوك الفردية

هي مؤسسات صغيرة الحجم يملكها أفراد أو شركات أشخاص يقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، وتتميز عن باقي أنواع البنوك باقتصار نشاطها على توظيف مواردها المالية في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية و الاوراق التجارية المخصومة، وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في فترة زمنية قصيرة و بدون خسائر، و تعتمد هذه البنوك في نشاطها على وجود علاقات شخصية قوية تربط مسؤوليها بالعملاء.

الفرع الخامس: البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة(البنوك المحلية)

هي عبارة عن بنوك ليس لها فروع يتم تأسيسها لتباشر نشاطها في منطقة جغرافية محددة، و إذا كان نظام الحكم المحلي للدولة تختلف قوانينه في مختلف مناطقه الجغرافية، فإن البنك المحلي يخضع للقوانين المحلية و لإشراف سلطات الرقابة على البنوك في المنطقة التي يعمل فيها.

ففي أمريكا يحظر على البنوك المحلية أن يمتد نشاطها خارج نطاق الولاية بصفة عامة، غير أن قوانين الولايات تختلف في هذا الشأن فيما يتعلق بنشاط البنك داخل الولاية ذاتها، فمنها ما يسمح للبنك الواحد أن ينشئ فروعا له داخلها، ومنها ما يسمح بذلك في المناطق الإدارية القريبة من المركز الرئيسي للبنك، ومنها ما يسمح له بإنشاء وحدات في أي مكان في الولاية.

[1] شايب محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ، جامعة سطيف ، الجزائر، 2007/2006، مذكرة غير منشورة، ص 44

الفرع السادس: البنوك الإلكترونية هي مؤسسات مالية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنيت من خلال إستخدام الحواسيب و ذلك للتعامل و التبادل الفوري للمعلومات ،التي ترتبط في شكل شبكة تضم المؤسسات المالية و الأسواق المالية و الشركات و المستثمرين و المتعاملين، فهي عبارة عن منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة و باستمرار أي على مدار 24 ساعة و بدون عمالة بشرية و في أي منطقة جغرافية، كخدمات الصراف الآلي، بطاقات الإئتمان المصرفي ...إلخ[1].

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية

تتلقى البنوك التجارية سمعتها من خلال الوظائف الهامة التي تؤديها، و مع تطور الإقتصاد بشكل عام فرض عليها تنويع و تطوير خدماتها ووظائفها.فللبنوك التجارية مجموعة من الوظائف الأساسية نذكر أهمها فيمايلي:

الفرع الأول: قبول الودائع

تعتبر الودائع من أهم مصادر التمويل للبنوك التجارية، فالوديعة هي عبارة عن مبلغ مالي مقدم من أشخاص طبيعيين أو معنويين.

و تنقسم الودائع إلى:

أولاً: الودائع الجارية

وتسمى أيضا بالودائع تحت الطلب، وهي عبارة عن حسابات جارية لدى البنوك التجارية حيث بإمكان صاحبها السحب منها عند الطلب عن طريق الشيكات دون أية قيود، و الودائع الجارية تعكس وظيفة النقود كوسيط للتبادل.

ثانياً: الودائع لأجل

هي الودائع التي لا يمكن السحب منها إلا بعد إنقضاء فترة زمنية معينة يتم الإتفاق عليها بين البنك و العميل، و يدفع البنك عنها فوائد و تزيد هذه الفوائد كلما طال أجل الوديعة، ولا يتم تداولها بالشيكات، و تعكس وظيفة النقود كمستودع للقيمة.

[1] محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص ص 18، 19

ثالثاً: الودائع الإدخارية

وهي الودائع التي لا يتم السحب منها إلا في حدود معينة، مثل ودائع دفاتر التوفير، وتدفع البنوك عنها فوائد لكنها أقل مقارنة بالودائع لأجل، و تعكس وظيفة النقود كمخزن للقيمة[1].

الفرع الثاني: خلق النقود

تعني هذه الوظيفة قدرة البنك على تقديم الأموال للعملاء في شكل قروض من الودائع المودعة لديها في شكل حسابات جارية أو لأجل ...إلخ ، وهذا راجع إلى أن معظم أصحاب الودائع لا يطالبون بسحبها مرة واحدة وفي وقت واحد، و بالتالي دفع البنوك التجارية إلى إقراض جزء من هذه الودائع و ذلك لإستفادة البنوك من حصولها على فوائد لقاء تقديم القروض ،حيث تكون هذه الفوائد مرتفعة عن تلك التي تدفعها لعملائها لقاء الودائع و بالتالي تحقق الربح.

الفرع الثالث: تقديم القروض و التسهيلات

تتجنب البنوك التجارية عادة عدم منح قروض طويلة الأجل كالقروض العقارية و الإنشاءات الصناعية و تفضل تقديم قروض قصيرة الأجل التي لا يتجاوز أجلها عاما واحدا أو يزيد قليلا.

إن القروض و التسهيلات التي تمنحها البنوك تعود عليها بفوائد كبيرة، و هذه القروض تقدم مقابل ضمان عيني أو شخصي، أو ضمان بأرواق مالية أو تجارية.

وأكثر أنواع الضمانات ملاءمة للبنوك التجارية هي الأوراق المالية و التجارية وذلك نظرا لسهولة الإحتفاظ بها دون مشقة أو تكلفة في الحفظ[2].

الفرع الرابع: خصم الأوراق التجارية و تحصيلها

قد يحدث أن يقع حاملوا الأوراق التجارية في أزمة سيولة، مما يضطرهم إلى اللجوء للبنوك التجارية قصد خصم تلك الأوراق مقابل عمولة ، فهي تعتبر بمثابة المقابل التي تتحصل عليه البنوك نتيجة تحويل الأخطار إليها.

[1] جلال جويدة القصاص، مرجع سابق، ص ص 75،76

[2] محمد خلة توفيق، مرجع سابق، ص ص 238،239،259

الفرع الخامس: بيع و شراء الأوراق المالية تقوم البنوك التجارية ببيع و شراء الأسهم و السندات لحسابها باعتبارها أحد الأصول التي تدر الأرباح لها و لعملائها.

الفرع السادس: وظيفة الرقابة و الإشراف تتولى البنوك في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة في إستخداماتها المناسبة مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من أغراض، و للتأكد من مدى ما حققه إستخدامها من أهداف محددة مسبقا للمشروعات التي إستخدمتها[1].

الفرع السابع: تمويل التجارة الخارجية: تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في عملية تسوية المدفوعات الخارجية بين المصدرين و المستوردين، من خلال فتح إعتمادات مستندية أو تحصيل مستندي ....إلخ[2].

الفرع الثامن: التعامل بالعملات الأجنبية: تتم عمليات شراء و بيع العملات الأجنبية عاجلا أو آجلا، و قد تخص عملية تحويل العملة مبالغ بسيطة، إذ تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود و لأغراض معينة كالدراسة أو العلاج .....إلخ.

الفرع التاسع: تقديم الكفالات و خطابات الضمان للعملاء و كذا تأجير خزائن حديدية للأفراد مقابل عمولة محددة.[3]

[1] محمد مصطفى السنهورى، مرجع سابق، ص ص 84،85، 86

[2] حورية حمني، آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية و فعاليتها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، مذكرة غير منشورة، ص ص 23،24

[3] محمد مصطفى السنهورى، مرجع سابق، ص 84

المبحث الثاني : العمليات المصرفية الإلكترونية (الصيرفة الإلكترونية)

منذ بداية ثمانينات القرن الماضي و مع تطور ثورة العولمة و تكنلوجيا المعلومات والإتصالات، شهد العالم تغيرات واسعة النطاق و التي إنعكست على كافة نواحي الحياة و قطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك، حيث تقدّم العمل المصرفي و توسع لمواكبة التطور المتسارع ، و أصبحت البنوك تتسابق في البحث عما يخدم زبائنها بصورة أفضل و ذلك بتوفير منتجات و تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً بكفاءة عالية و سرعة و ذلك ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية التي توفر فوائد جمة للزبائن من حيث السهولة و تكلفة المعاملات و ذلك إما عن طريق الأنترنت أو عن طريق وسائط التسليم الإلكترونية .

المطلب الأول : مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الصيرفة الإلكترونية و دوافع ظهورها بالإضافة إلى أهدافها و خصائصها.

الفرع الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية

توجد العديد من المفاهيم للصيرفة الإلكترونية نذكر منها :[1]

تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها " تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية ،سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال و غيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة".

ويعرف العمل المصرفي الإلكتروني بأنه " يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف و الحاسب و الصرّاف الآلي و الأنترنت والتليفون الرقمي و غيرها، و ذلك من قبل المصارف و المؤسسات المالية، و كذلك العمليات التي يجريها مصدرو البطاقات الإلكترونية، وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى تحويل النقود إلكترونياً".

كما عُرفت الصيرفة الإلكترونية بأنها تقديم الخدمات و المنتجات المصرفية الجزئية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الإلكترونية .و التي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع و الإقراض و إدارة الحساب و تقديم المشورة المالية و دفع الفواتير الإلكترونية ،بالإضافة إلى الدفعات الإلكترونية ذات القيم الكبيرة و غيرها من الخدمات المقدمة إلكترونياً.

هي جميع المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية، و التي تهدف إلى تحسين الربحية، من خلال خفض التكاليف كخفض المصروفات التشغيلية، عن طريق استغلال الإبتكارات الحديثة للتكنولوجيا. [2]

[1] أحمد بوراس ، السعيد بركة ،أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات و المخاطر، دار الكتاب الحديث ، مصر،2014، ص 99-100.

[2] طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، المفاهيم-التجارب-التحديات،الدار الجامعية،مصر،2003، ص 141.

مما سبق نستخلص تعريف شامل للصيرفة الإلكترونية

هو تسخير البنوك لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لصالحها، و ذلك من بتقديمها خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة، من خلال أدوات و قنوات إتصال إلكترونية ، و نتيجة لإستفادة البنوك من تلك التكنلوجيا أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة الربحية و تخفيض تكاليف الإستغلال و كذا رفع الكفاءة العملياتية و مستويات الجودة .

الفرع الثاني: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية كانت نتيجة لتفاعل عدة عناصر منها :[1]

- ثورة الإتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي و المالي و منه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية و مالية متطورة ومتنوعة إعتماداً على ما أنتجته التكنلوجيا و ثروة المعلومات ؛
- التجارة الإلكترونية التي تتسم بإستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت و التي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي إعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل معها مما جعل التطوير الواعي لإستراتيجيات و أساليب عمل البنوك ضرورة خدمية و ليس ترفاً أو هدراً للأموال؛
- وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض و مع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الإقتصاديات الوطنية بل إكتسبت أبعاداً دولية في ظل تحرير التجارة العالمية؛
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين و شركات الأوراق المالية و منافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك ؛
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء بالنسبة للبنوك و غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها.

و من النقاط سابقة الذكر نستنتج أن دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية ما هي إلاّ ضرورة حتمية لمواكبة المستجدات التي يشهدها العمل المصرفي خاصة و المالي عامة من تطورات متتالية و متسارعة.

الفرع الثالث: أهداف الصيرفة الالكترونية

الغرض من الصيرفة الالكترونية هو تحقيق الأهداف التالية [2]:

[1] وسيم الحداد، شقيري موسى و أخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان ،2012،ص 56-57.
[2] ميهوب سماح ، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية ،مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر ، 2005/2004، مذكرة غير منشورة، ص 105.

- إيجاد آلية لتوفير المعلومات للعملاء خارج البنك وخارج نطاق العمل الرسمية، وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي و شبكة الإنترنيت؛
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كإستخدام الحاسب الآلي ، الهاتف، التلفزة الرقمية وشبكة الإنترنيت؛
- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في الدفع بالبطاقات المصرفية، الشيكات الالكترونية والنقود الإلكترونية؛
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم (الخدمات المنزلية)؛
- التصدي للمنافسة الشرسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية و انتشار الاقتصاد الرقمي.

الفرع الرابع: خصائص الصيرفة الإلكترونية

للعمليات المصرفية الإلكترونية خصائص أهمها :[1]

- المساهمة في إرتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ،خاصة في ظل الإرتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات ؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الإتصالات وأجهزة الكومبيوتر والبرامج المعلوماتية؛
- إتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو عبرها ،ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة , مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في إنجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام؛
- الإستفادة من المعلومات الجمة المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية ، مما يؤدي الى توسيع الإستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء.

المطلب الثاني : أشكال الصيرفة الإلكترونية (قنوات التوزيع الإلكترونية)

قنوات التوزيع الإلكترونية هي التي تُقدم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل، من بداية إختيار الخدمة من قبل العميل ،مروراً بإجراءات إتمامها ،و إنتهاءاً بأدائها بشكل كامل مثل : قيام العميل بدفع فاتورة الهاتف عن طريق الصراف الآلي. أو العملية النصف إلكترونية مثل قيام العميل بالسحب من حسابه نقداًفيتم التأثير على هذا الحساب إلكترونياً بالخصم بقيمة المبلغ المسحوب ، بينما يستلم النقود الورقية فعلياً.[2]

[1] نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية،المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر و التوزيع، لبنان،2007، ص155 .

[2] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية-الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن ،2008، ص 29 .

و أهم قنوات التوزيع الإلكترونية هي :

الفرع الأول: ألة الصراف الآلي Automatic Teller Machine (A.T.M)

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الإهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية ، و تعتبرالصرافات الآلية أولى آلية تطور العمل المصرفي.[1]

أولاً: تعريف الصراف الآلي

و هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، و تكون متصلة بشبكة حاسب المصرف،و يقوم العميل بإستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل : السحب النقدي، و الإيداع النقدي، و الإستفسار عن الحساب و غيرها من الخدمات، و لقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد.[2]

ثانياً: أنواع الصراف الآلي

وتتمثل الصرافات الآلية فيما يلي[3]:

أ- الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatique de Billes (D.A.B) :

أو آلات الصرف الداخلية Internal ATM و هو آلة أ وتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

ب- الشباك الآلي للوراق Guichet Automatique Bancaire (G.A.B):

أو ما يسمى بآلات الصرف خارج المبنى Off Permises ATM هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر... إلخ، كل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

ج- نهائي نقطة البيع الإلكترونية Terminal Pointe de Vente (T.P.V):

و تسمى أيضا بآلات بعيدة المدى Remote ATM تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الإئتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل(code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونياً.

[1] وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى وآخرون،مرجع سابق، ص63.

[2] صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية و الصيرفة الإلكترونية-النظريات و السياسات، دار الكتاب الحديث،مصر،2014،ص 130.

[3] بلعايش ميادة، أثر الصيرفة على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر- فرنسا، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر،2015/2014،مذكرة غير منشورة، ص 67-68.

ثالثاً: الخدمات المصرفية التي يقدمها الصراف الآلي

يمكن جهاز الصراف الآلي من الحصول على الخدمات المصرفية التالية: [1]

- التعرف و الإستفسار عن رصيد حسابك.
- معرفة أخر العمليات التي قام بها العميل.
- الإيداع النقدي.
- معرفة حركة الحسابات في الفترات السابقة و الحصول على كشف للحسابات.
- طلب دفتر الشيكات (تتحصل عليه من الفرع الذي يتم التعامل معه).
- إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات سواء كان ذلك بين حسابات نفس العميل كإجراء تحويلات من حساب جاري إلى حساب توفير أو إجراء تحويل من حساب العميل إلى حساب عميل آخرفي نفس البنك أو خارجه.
- السحب النقدي من الحسابات المشتركة في البطاقات.
- تسديد فواتير المختلفة للخدمات العامة (غاز ، كهرباء ، هاتف ، ... إلخ).

الفرع الثاني:الصيرفة المنزلية

و هو ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، و الذي يتصل بحساب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أوكليهما من إتمام العمليات المصرفية المطلوبة.[2]

الفرع الثالث:الصيرفة المحمولة

هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، و ذلك بإستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصدته، و كذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.[3]

الفرع الرابع:الصيرفة الهاتفية

تقوم البنوك بتشغيل مراكز للإتصالات و خدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً بإستخدام رقم سري،ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم و الأسبوع(24 ساعة يومياً، 7 أيام بالأسبوع).[4]

و هناك العديد من التقنيات المستعملة في مراكز الإتصال من أهمها :[5]

[1] ميهوب سماح ، مرجع سابق، ص 108- 109 .
[2] صلاح الدين حسن السيسي،مرجع سابق،141.
[3] ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات،مرجع سابق، ص 31.
[4] وسيم الحداد.و الشقيري نوري موسى و أخرون،مرجع سابق، ص65
4 زهير بشنق،العمليات المالية المصرفية الإلكترونية،إتحاد المصارف العربية،لبنان،2006،ص 54.

- نظام توزيع الإتصال الآلي لتحويل الإتصال إلى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الإتصال؛
- نظام البريد الإلكتروني عبر الأنترنت، فالأنترنت هو الذي يوجه خطاب العملاء مباشرة إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون و يتجاوب من مركز التخاطب و يكون بذلك عبر بريد أو إتصال تلفوني؛
- نظام إدارة مباشرة يوفر القدرة على التسجيل لمعالجة الإتصالات المباشرة و تقديم أجوبة محددة سلفاً للزبائن، و هو مجموع تقنية الكمبيوتر والهاتف CIT (Caller ID Technology)،أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف و نظام معالجة المعطيات.

الفرع الخامس: نظام التحويلات المالية الإلكترونية و خدمات المقاصة الإلكترونية:

أولاً: "**نظام التحويلات المالية الإلكترونية** "Electronic Funds Transfer (EFT)

يقصد به عملية منح الصلاحية لبنك ما، للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي أخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف و أجهزة الكمبيوتر عوضاً عن إستخدام الأوراق، ويمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الإستخدام.

حيث يتوجب على الزبون أن تتوفر لديه البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء عملية التحويل، وتكون هذه البرمجيات مومنة بكلمة مرور خاصة به، و في حالة عدم البرمجيات الخاصة لدى الزبون سيظطر إلى إرسال التحويل عن طريق المودم إلى وسيط متخصص، والذي يتولى بدوره تجميع التحويلات المالية و إرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية وهي شبكة تابعة لمجموعة بنوك، والتي بدورها أيضا تقوم بتبليغ المصرف المعني حتى يتأكد من كفاية الرصيد لاقتطاع المبلغ المراد تحويله، ويمكن للزبون إرفاق شيك مصادق عليه حتى يتم تحويل المبلغ دون مراجعة الرصيد لدى المصرف.[1]

وتعد" أوامر الدفع المصرفية " إحدى وسائل الدفع شخص معين وبتاريخ محدد بناءا على طلب العميل، و قد كانت تتم يدويا و لكنها الآن تتم في بعض المصارف من خلال نظام خدمات المقاصة الآلية المصرفية bankers automated clearing services(bacs) التي تأسست سنة 1960 التي يتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص و هيئات أخرى في أي فرع و لأي مصرف في دولة أخرى، كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع إلت ا زمات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء،الغاز...

وبحلول عام 1995 ظهر نظام Real Time Gross Settlement Systems (RTGS) "نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي" ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية، و هو نظام إلكتروني تم إنشاؤه سنة 1984

[1] محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 223-224.

تطبقه العديد من المصارف للحصول على مزاياه المتعددة و التي تشمل عنصري اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم، و دون إلغاء أو تأخير[1].

و من خلال ما سبق يمكننا القول أن وجود أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال تستوجب وجود شبكات تحويل الأموال إلكترونياً، سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

ثانياً: **خدمات المقاصة الآلية المحلية**

قامت مصارف في المملكة المتحدة في سبتمبر 1971 بتأسيس شركة لمباشرة تنفيذ عمليات المدفوعات بين المصارف على أساس إلكتروني أطلق عليه "خدمات المقاصة الآلية"، و قد باشرت هذه الشركة نشاطها في ديسمبر 1971 لتتولى تنفيذ التحويلات المالية بين المصارف المختلفة أوبين المصرف الواحد. حيث تقوم المصارف بإعداد الشرائط الممغنطة و تسلمها يوميا في مواعيد محددة إلى شركة خدمات المقاصة المصرفية الآلية، إما بإرسالها باليد أو عن طريق الهاتف، حيث تجري معالجتها إلكترونيا .ثم يعد شريط ممغنط و يرسل إلى كل مصرف على حدا يتضمن المبالغ التي ستقيد لحسابات عملائه، و تستغرق عملية التحويل من هذا النظام ثلاثة أيام، و يستفيد من خدمات هذا النظام العملاء الذين لهم مدفوعات متكررة مثل الأجور، المرتبات الشهرية،....الخ، كما تستفيد منها بعض الشركات مثل :شركات التأمين[2].

ومثال عن أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال دولياً شبكة سويفت:

ثالثاً: شبكة" سويفت "للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية SWIFT

من المعروف أن البنوك تقدم لعملائها خدمة التحويلات الخارجية، حيث يعطي العميل تعليمة لبنكه لصالح عميل في الخارج(International Money Transfer (I.MT) ،بتحويل نقدي خارجي كان هذا التحويل يتم باستخدام البريد، تلغراف و التليكس مع تضمن الرسالة لشفرة سرية محفوظة لدى البنكيين لضمان سلامة التحويل ونتيجة لكون هذه الأخيرة مكلفة وبطيئة ، حرص البنوك على مواكبة التطورات العالمية في مجال الإتصالات وتماشيا مع التطور المتسارع في تقديم الخدمات المصرفية عملت البنوك على إدخال نظام جديد في التحويل النقدي الدولي يعرف بشبكة "سويفت" من أجل تحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية.[3]

أ- **تعريف شبكة سويفت:**

تاسست في بلجيكا عام 1978 الشركة التي أنشأت شبكة سويفت الخاصة لتحويل الأموال بين المصارف (SWIFT- Society for World Wide InterBank Financial Telecommunications)، و لتأمين

[1] بلعايش ميادة، مرجع سابق، ص 41-42.
[2] بلعايش ميادة، مرجع سابق، ص 42.
[3] ميهوب سماح، مرجع سابق، ص 112.

نقل الأموال بين حسابات المصارف إلكترونياً، إقتصر أعضاؤها والشركاء المساهمين فيها في بادئ الأمر على المصارف، ثم المؤسسات المالية و شركات التأمين و السمسرة و الكفالة و الإستثمار، و قد إنتشرت هذه الشبكة عالمياً و بلغ عدد المساهمين مع بداية 2004 حوالي 7000 مؤسسة مالية و مصرف موزعين على 200 بلد حول العالم،نظراً لأهمية نقل و تحويل الأموال بين المصارف.[1]

ب- طريقة عمل شبكة سويفت

إذا أراد أحد المصارف المشاركة في النظام بإرسال رسالة مالية أو غير مالية فإنه يقوم أولاً بتجهيز الرسالة الإلكترونية على نماذج خاصة معنونة بإسم المصرف المرسلة إليه، ثم يقوم بإرسالها على مراكز swift في بلجيكا وهناك يتسلمها جهاز الحاسوب الرئيسي ويعيد إرسالها فورا إلى المرسلة إليه ليقوم بتنفيذ ماجاء في الرسالة الإلكترونية ويتم ذلك خلال ثواني قليلة ، ولتحقيق المزيد من الأمان في إستعمال سويفت ومنعا لأي إساءة تم إستعمال مفاتيح سرية خاصة بالشبكة وغير مرئية لا تمر الرسالة عبره إلا إذا إجتازت هذه المفاتيح بصورة صحيحة.

يمكن القول بأن نظام سويفت ليس نظام للمدفوعات في حد ذاته أي أنه لا يقوم بالتسويات المالية بين حسابات البنوك ومراسليها، وإنما تقتصر مهمته على نقل التعليمات من بنك إلى آخر بسرعة فائقة.[2]

ج- خصائص نظام سويفت:

ومن خصائص هذا النظام ما يلي:[3]

الضّمان :الوسائل المستعملة في الإتصال تتدخّل في مختلف المستويات مجهزة برامج متطورة تسمح بتصحيح الأخطاء (عدم إرسالها إلى الجهة الغير مقصودة)؛

السّرعة : وقت إيصال الرّسائل أقل بكثير من الإرسال عن طريق التلكس و البريد، و إذا كان التلكس سريع فسويفت أكثر منه سرعة بحيث يقوم نظام الشبكة على إرسال و توزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بشكل آمن و مؤكد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثوان حول العالم؛

قليل التّكلفة :الرّسالة ليست مكلّفة بكثير عندما تحوّل بواسطة سويفت؛

الفعّالية :إنّ مستعملي سويفت يتلقون خدمات طيلة 24/24 ساعة و 7 أيام، بحيث يمكن الإرسال في أي يوم و في أي ساعة و تستقبل الرّسالة و تخزّن في آلات مركز سويفت حتى يتم إستقبالها من طرف البنك المستقبل أثناء أيّام و أوقات عمله.

[1] زهيربشنق، مرجع سابق، ص 60.
[2] ميهوب سماح،مرجع سابق، ص112.
[3] زروني مصطفى، حنك سعيدة، ورقة بحثية بعنوان دوافع إستعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2011، ص 11.

الأرشيفات : تمكّن عملية الحفظ من إيجاد أثر لكل الرّسائل المحوّلة عن طريق الشّبكة و من أخذ نسخة في وقت الحاجة، هذه الرّسائل تحفظ في الأشرطة المغناطيسية في مخازن مؤسّسة سويفت.

المسؤولية : إنّ المركز الذي تتمتّع به مؤسّسة سويفت يفرض عليها مسؤولية كبيرة و هي ضمان نقل الرّسائل المكلّفة بها.

شبكة كاشفة للأخطاء : تتوفّر شبكة سويفت على برامج متطورة جدّا تمكّن من الكشف على الأخطاء لتصحيحها، والأخطاء المعنية ليست الأخطاء اللغوية أو الأخطاء في المبالغ...الخ بل هي تلك الأخطاء التي تتعلّق بالمقاييس و المعايير الموحدة و المتفق عليها بخصوص شكل كل رسالة و في حالة رسالة على شكل خاطئ فسوف ترجع مع رقم الخطأ و بالإضافة إلى هذا فإنّ النّظام يحتوي على عدة مستويات للمراقبة قبلبعث الرّسالة نهائيا.

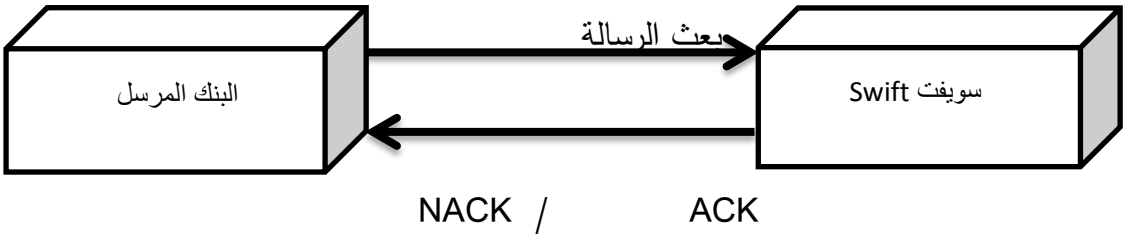
وهناك رموز تدل على صحة الرّسالة أو على عدم صحتها عند الإرسال.

عند الإرسال :

إشعار بالإستلام الإيجابيACK ، دليل على صحة الرّسال

إشعار بالاستلام السّلبيNACK ، دليل على عدم صحة الرّسالة

شكل1-1: رموز صحة الرسالة أو عدم صحتها عند الإرسال من البنك المرسل إلى سويفت



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على المرجع، زروني مصطفى، حنك سعيدة، ورقة بحثية بعنوان دوافع إستعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية، بكلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر،2011، ص12.

الفرع السادس: البنوك الإلكترونية

أولاً: تعريف البنوك الإلكترونية

يستخدم إصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic banking)،أو بنوك الأنترنت(Internet) كتعبير متطور و شامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم للخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن

بعد(Remote Electronic Banking) أو البنك على الخط(Online Banking)أو الخدمات المالية الذاتية (Self-Services Banking)،و جميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم و إنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان أخر من خلال الإشترالك العام بالأنترنت.إلاّ أنّ البنوك الإلكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية و حسب، بل موقعاً مالياً تجارياً إدارياً إستشارياً شاملاً، له وجود مستقل على الخط.[1]

حيث يعرّف البنك الإلكتروني كالأتي:

هو بنك له وجود كامل على شبكة الأنترنت و يحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للعميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك.[2]

ثانياً: الأطراف المُشكلة للبنوك الإلكترونية

يعتبر البنك الإلكتروني كمؤسسة مبنية بشكل كلي أو جزئي على قناة توزيع واحدة و هي الأنترنيت من خلال هذا التعريف يمكن توضيح أربعة أنواع من الأطراف المشكلة للبنك الإلكتروني :[3]

أ- البنوك التقليدية :و التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الالكترونية و لكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتي حيث يعطي الموقع المعلومات مثل :طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك.

ب- البنوك الثنائية النشاط :و هي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها التقليدي و أيضا بشكلها الالكتروني حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة لعرضها كلا الخدمتين مع بعض؛

ج- البنوك الإفتراضية: و التي تعتبر بنوك إفتراضية بصفة كلية كونها لا تملك أي وكالة بنكية و نجد في هذه الفئة نوعين من البنوك، النوع الأول :و يعنيles start-up و التي تقترح عبر الأنترنيت خدمات مطابقة للخدمات التقليدية أما بالنسبة للنوع الثاني :فنجد ما يسمى بالمتعاملين الخارجيين Opérateurs étrangers أي تأسيس وكالات الكترونية على الأنترنيت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعلية.

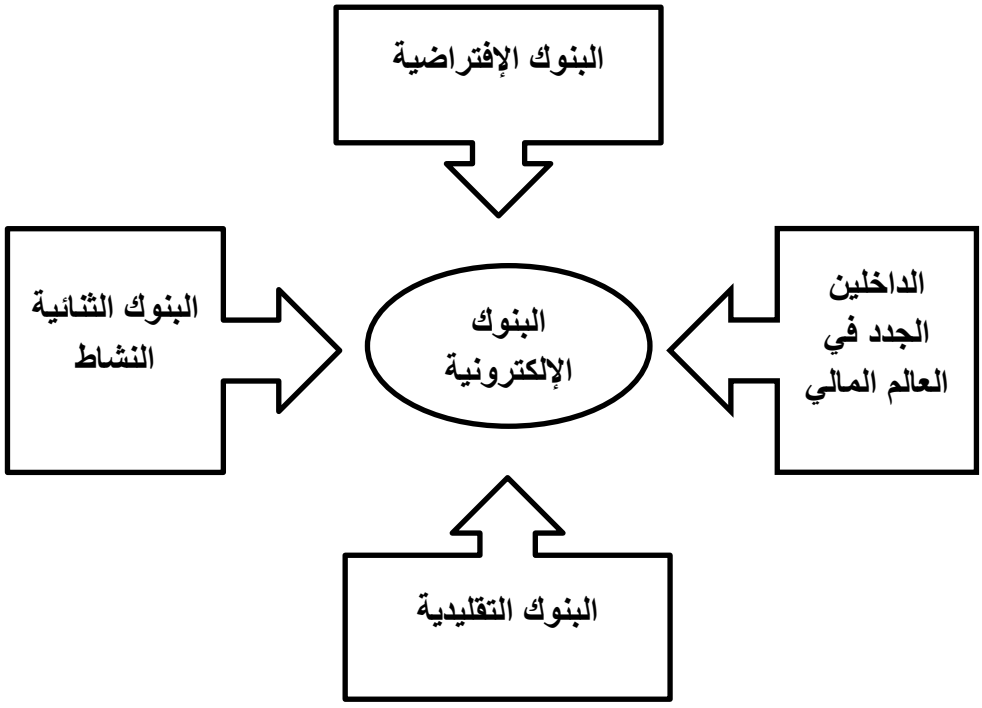
[1] يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية ، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية-واقع و تحديات-،جامعة البليدة ، الجزائر ، بدون سنة نشر، ص 227.

[2] وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى و أخرون، مرجع سابق ص 67.

[3] بن عياد محمد سمير، سماحي محمد،ورقة بحثية بعنوان التكنولوجية الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، الجزائر، بدون سنة نشر ، ص7.

د- الداخلين الجدد في العالم المالي :و يتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين و شركات التوزيع التي تبحث عن تنويع مكثف لنشاطاتها من أجل زيادة مردودية غير أن هذه الفئة تكتفي حاليا بخدمات محدودة مثل : حسابات الإدخار، قروض الإستهلاك.

الشكل 1-2 : الأطراف المُشكلة للصيرفة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على : بن عياد محمد سمير،سماحي محمد، ورقة بحثية بعنوان التكنولوجية الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية،جامعة تلمسان، الجزائر، بدون سنة نشر ،ص8.

ثالثاً: أصناف البنوك الإلكترونية

هناك ثلاثة صور للبنوك الإلكترونية على الأنترنت، كما يلي:[1]

أ- الموقع المعلوماتي: و يعبر عن الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، و من خلاله يقدم البنك معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

ب- الموقع الإتصالي: و يتيح هذا الموقع عملية التبادل الإتصالي بين البنك و العملاء، مثل البريد الإلكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات أو الإستفسار.

[1] يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 228.

ج- الموقع التبادلي: ويمكن من خلال هذا الموقع أن يقوم العميل بمعظم معاملاته إلكترونياً،مثل الوصول للحساب و إداراته و إجراء التدفقات النقدية و سداد قيمة الفواتير و إجراء كافة الخدمات الإستعلامية و إجراء الحولات بين حسابه داخل البنك أو مع جهات خارجية.

رابعاً: خصائص البنوك الإلكترونية

إن ما يميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية بعض الخصائص نذكر منها:[1]

- إختفاء المعاملات بالوثائق الإلكترونية حيث كافة الإجراءات تتم عن طريق الشبكة دون الحاجة إلى إستخدام الأوراق؛
- البنوك الإلكترونية فتحت المجال أمام البنوك صغيرة الحجم و التي تعمل في مجال ضيق لتوسيع نشاط عملها عالمياً حيث دخلت إلى أسواق جديدة دون الحاجة إلى التفرغ لذلك؛
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الأنترنت بكفاءة عالية م أي موقع جغرافي كان؛
- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهماالآخر مما يثبت السرية بالتعامل بين البنك و عميله؛
- إمكان تنفيذ الخدمات إلكترونياً مثل كشف الحساب، بسرعة دون الحاجة إلى الإنتظار.

خامساً: مزايا البنوك الإلكترونية [2]

أهم مزايا البنك الإلكتروني هي:

- تخفيض كثير من التكاليف على عاتق البنك حيث يستريح من أعباء فتح فروع جديدة و كثيرة في أماكن مختلفة داخل أو خارج الدولة؛
- حرية الإختيار حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات و الخدمات؛
- إستمرار وجود المعلومات طول اليوم أمام أي شخص يستخدم الأنترنت مع إمكانية إدخال تعديلات بسهولة و سرعة؛

و من بين المزايا التي تحققها للفرد هي :

- تحقق للفرد درجة عالية من الراحة بدل الوقوف في طابور طويل؛
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من العملاء؛
- توفير السلامة و الأمن في تناقل الأموال؛

[1] وسيم محمد حداد، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 74.
[2] رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات إنتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الثاني، يونيو،2008،ص861.

- إختصار المسافات الجغرافية و رفع الحواجز التقليدية.

سادساً: الخدمات المعروضة من طرف البنوك الإلكترونية

إن الخدمات المصرفية المعروضة عبر الأنترنيت تزداد تنوعا وتشمل كافة الخدمات المقدمة عبر الوسائل التقليدية، و من أهم الخدمات الأساسية هي الإطلاع على الحسابات، دفع الفواتير العملاء، طلب كشف حساب لطلب الحصول على تسهيلات إئتمانية، التحويلات النقدية، و من الممكن أن يقوم البنك بتقديم توصيل الأنترنيت لعملائه.

بالإضافة إلى الخدمات السابقة يمكن للعملاء الحصول على معلومات هامة تتعلق مثلا بالبورصة، فهناك بعض البنوك تقترح على عملاءها معلومات مفصلة متعلقة بالتحليلات المالية و الإمكانيات لنقل السندات إلى بلدان خارجية و تعتبر أسعار الخدمات كعامل محدد لدرجة المنافسة المتعلقة بعرض هذه الخدمات.

و تمثل القروض أهم الخدمات المعروضة من طرف البنوك الالكترونية نظرا لتطور طرق معالجة ملفات طلب القروض التي تسمح بالتعرف على إمكانية الدفع الخاصة بكل عميل إنطلاقا من مجموعة من المعلومات الخاصة بهذاالعميل (السن، طبيعة النشاط، مجموع الدخل السنوي) و من مزايا هذه التقنية أنها تعطي للعميل جوابا سريعا على طلبه للقرض كما تقلل من أخطار الخسائر الذي قد يتعرض لها البنك. [1]

و يبين الجدول التالي مختلف العمليات المصرفية التي يمكن القيام بها عبر الأنترنيت:

[1] بن عياد محمد سمير، سماحي محمد، مرجع سابق، ص 9.

الجدول1-1: الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنيت

نوع العمليات	الوظائف
العمليات الجارية Les opérations Courantes	- الإطلاع على الحسابات (حساب جاري بريدي، بنكي) في أي وقت و مكان ؛ - متابعة الحسابات عن بعد؛ - الحصول على معلومات متعلقة بالدخل الوطني الخام؛ - طلب دفاتر شيكات ؛ - طلب تغيير نوع الحساب أو الشيكات؛ - طلبات الحصول على البطاقات الائتمانية؛ - تحويلات نقدية من حساب إلى حساب داخل البنك أو خارج البنك؛ - دفع قيمة الفواتير مباشرة عبر الأنترنيت؛ - طلب الإستشارات؛ - طلبات تغيير كلمات السر الشخصية؛ - تأكيد إستقبال أوامر الدفع المبعوثة.
عمليات البورصة	- التعرف على قيمة الأوراق المالية؛_ - التعرف على قيمة محفظة الأوراق المالية؛ - بيع و شراء الأوراق المالية؛ - الدخول إلى البورصات الدولية؛ - فتح محفظة أوراق مالية مباشرة عبر الأنترنيت.
عمليات القروض و التأمين	- تقديم طلبات القروض الاستهلاكية و العقارية و الشخصية؛ - دراسة خاصة بالتمويل - الإنضمام لشركات التأمين الخاصة بالسيارات أو السكن أو الوفاة ...إلخ.

المصدر: بن عياد محمد سمير، سماحي محمد، ورقة بحثية بعنوان التكنولوجية الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، الجزائر، بدون سنة نشر ، ص10.

المطلب الثالث: المخاطر التي تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية و مبادئ إدارتها :

إن تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً أدى إلى إحداث نقلة حضارية في صناعة تقديم الخدمات المصرفية و المالية، حيث وفرت العديد من المزايا بالنسبة للعملاء بتوفير الجهد و الوقت و تقليل التكاليف، وكذا بالنسبة للبنوك من حيث توفير فرص سوقية جديدة وتحقيق الربحية في المدى الطويل إلى جانب تحسين جودة الخدمة المصرفية.لكنها و في نفس الوقت محاطة بالعديد من المخاطر التي تثير مخاوف المصرفيين و السلطات الإستشرافية،و منه فالحاجة تبدو ضرورية للعلم بالمخاطر التي تحول دون تحقيق المصارف لأهدافها المرجوة، والعمل على تطوير الأساليب الرقابية على هذه العمليات، وذلك بغرض زيادة كفاءة وفعالية هذه الأساليب في تحقيق الرقابة عليها وإدارة مخاطرها ضماناً لنجاحها وإستمرار رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.

الفرع الأول : مخاطر الصيرفة الإلكترونية

للصيرفة الإلكترونية العديد من المخاطر قسمت هذه المخاطر إلى عدة أنواع كالتالي:

أولاً: المخاطر التشغيلية[1]

هي المخاطر التي تنتج من إحتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة و الأموال الإلكترونية.

نظراً لإعتماد كل نشاطات البنوك الإلكترونية على التكنولوجيا ، فإن المخاطر التشغيلية تشكل أهم المخاطر التي تواجهها المصارف، والمخاطر التشغيلية لها مصادر متعددة فهناك:

أ-خطر عدم كفاية حماية النظم الإلكترونية: إن الدخول إلى نظام المصرف أصبح معقداً، لإزدياد القدرات الإستيعابية للكمبيوتر، و التوسع الجغرافي لنقاط الدخول إلى البرنامج و إستعمال طرق مختلفة للإتصالات بما في ذلك الشبكة العالمية للأنترنت، كم أن خرق الحماية المصرفية ينذر بمخاطر إحتيالية تقوم على إنشاء و قبول أموال إلكترونية وهمية سواء من قبل مصدر الأموال أو من مشترك أخر في النظام الإلكتروني، و يكون هذا عن طرق سرقة وسائل أو معلومات مشترك أخر؛

ب- وجود خلل في عمل النظام الالكتروني :يكون منشأ هذا الخلل إما عطل في النظام أو حدوث إنقطاع فيه فلا يستجيب لمتطلبات المستخدمين له، أو يعمل النظام ببطء وكل ذلك راجع إلى سوءمراقبة برامج الكمبيوتر وعدم حل مشاكل صيانة النظم؛

[1] زهير بشنق، مرجع سابق، ص 192-193.

ج- خطر عدم موافقة النظام في تخطيطه ووظعه موضع التنفيذ للعمل المصرفي، لأن المصارف تعتمد دائماً على خبراء و شركات تصميم برامج خارج نطاق العمل المصرفي لإعداد و تطبيق نظام خاص للأعمال الإلكترونية؛

د- خطر سوء إستعمال الخدمات المصرفية و الأموال الإلكترونية من قبل العميل، و هذا ما يمكن تصوره أيضاً في العمليات غير إلكترونية و إحتمال حدوثه كبير جداً نظراً لتنوع عملاء البيئة الإلكترونية .

ثانياً: مخاطر السمعة [1]

خطر السمعة هو التأثير الحالي و المحتمل على الأرباح و رأس المال الناشئ عن الرأي العام السلبي مما يؤثر على قدرة المؤسسة على إقامة علاقات أو خدمات جديدة أو الإستمرار في خدمة العلاقات القائمة، و هو خطر قد يعرض المؤسسة لخسائر مالية و إنخفاض في قاعدة عملائها.

و بشكل عام فإن مخاطر السمعة تكون نتيجة طبيعية للعديد من الأسباب من بينها:

- عدم نجاح البنك في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى التي يواجهها؛
- عدم كفاءة أنظمة البنك أو منتجاته، مما يتسبب بردود أفعال سلبية واسعة؛
- الإخلال بالإحتياطات الأمنية سواء بسبب الإعتداءات الداخلية أو الخارجية على نظام البنك الذي يكون سبب في أنتزاع ثقة العملاء في سلامة عمليات البنك؛
- عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات عن كيفة إستخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل.

ثالثاً: المخاطر القانونية[2]

تظهر هذه المخاطر نظرا لحداثة الصيرفة والّتجارة الالكترونية، وهو ما يجعل حقوق وإلتزامات الأطراف غير واضحة .تتعلق هذه المخاطر غالبا بالتوقيع الالكتروني أو صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ، وكذا بالقانون الواجب التنفيذ.

رابعاً: المخاطر الإستراتيجية[3]

إن العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد على الأنترنت من أجل توفير المعلومات لعملائها و أيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها، و لاشك في أن التطورات السريعة في التكنولوجيا، و إزدياد حدة التنافس بين المصارف

[1] أحمد بوراس والسعيد بريكة، مرجع سابق، ص279 – 280.
[2] إيمان العاني، مرجع سابق ، ص 152.
[3] بلعايش ميادة، مرجع سابق، ص92.

ذاتها و بين المؤسسات غير المصرفية، قد تعرض المصارف إلى مخاطرة كبيرة في حال عدم سلامة عمليات التخطيط و التنفيذ الإستراتيجية للعمليات المصرفية الإلكترونية. و عليه فإن المصرف بحاجة إلى درس متأن لمدى مساهمة إستراتيجية الأنترنت في الحفاظ على تنافسية المؤسسة و ربحيتها، مع التأكد من عدم حصول زيادة غير مرغوبة بها في بنية المخاطر .و على السلطات الرقابية أن تتوقع من المصارف قيامها بتقييم الفوائد و المحاذير المرتبطة بخياراتها الإستراتيجية.

خامساً: مخاطر أخرى

تتمثل فيما يلي: [1]

- إرتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات المصرفية من خلال الأنترنت،مما أدى إلى تراجع بعض البنوك عن تقديم خدمات مجانية للعملاء؛
- عدم وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء النوك، و كبفية تلبية هذه المتطلبات على مواقع البنك بالشكل الأمثل؛
- صعوبة الإعتماد على الأنترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية، حيث أن العديد من العملاء يفضلون التواجد المادي للبنك، بالإضافة إلى عامل الأمان.

الفرع الثاني: مبادئ إدارة المخاطر الناشئة عن الصيرفة الإلكترونية

تشتمل إدارة المخاطر على : التقييم، و الرقابة والمتابعة كما يلي:

أولاً: تقييم المخاطر:

ويشمل التقييم ما يلي: [2]

تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك و مدى تأثيرها عليه؛

وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

ثانياً: الرقابة على التعرض للمخاطر

تتمثل هذه الخطوة في قيام البنك بمجموعة من المراحل التي يمكن إجمالها في[3]:

أ- إعتماد سياسات وإجراءات حمائية :

من أجل تحقيق الأهداف المسطرة للتحكم في المخاطر التي يتعرض لها البنك المتعامل على الأنترنيت يتم وضع سياسات حمائية تجمع بين الجانب المادي متمثلا في أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإتصال، وبين الجانب البرمجي الخاص بأنظمة المعلومات، وفي هذا الخصوص فقد تم إختيار طرق متعددة لتقوم البنوك بحماية أنظمتها المعلوماتية باستعمال كلمات السر وتقنيات التشفير وكذا مراقبة إنتشار الفيروسات وغيرها من الطرق التي من شأنها أن تحول دون أي إختراق لعمليات الصيرفة الإلكترونية.

[1] ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق ، ص 247.
[2] صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص 137.
[3] إيمان العاني، مرجع سابق، ص 153.

ب- توثيق العلاقات والاتصالات الداخلية بالبنك :

يعد الإتصال والحوار المستمر بين إدارة البنك وبين مختلف الأطر المهمة والعليا بالبنك بشأن السياسة المتبعة في الصيرفة الإلكترونية ضروريا، وهو السبيل إلى حصر المخاطر وإدارة أوجه عديدة منها.

ج- متابعة تطور المتطلبات التكنولوجية :

إن قيام البنوك بتحديث الأجهزة ونظم المعلومات فيها يساعد في الحد من المخاطر العملية والسمعة السيئة لنشاطاتها، ويتطلب هذا الأمر قيام البنوك بمتابعة دورية للأجهزة والبرامج وترقب تطوراتها.

د- ضبط التعامل مع المصادر الخارجية :

لا يعفي البنوك في اعتمادها على مصادر خارجية-swift- لتقديم خدماتها الإلكترونية تحمل مسؤوليتها تجاه عملائها والعمل على التخفيف من المخاطر التي تصحب هذه التعاملات.

هـ- تثقيف العميل :

يتحمل البنك أمام عملاءه مسؤولية حل المشاكل والأخطاء المتعلقة بإنجاز العمليات المصرفية الإلكترونية وإعلامهم بالعمليات الإلكترونية الجديدة بشكل مستمر، ويستطيع البنك أن يقوم بنشر هذه المعلومات بواسطة إستخدام موقعه الإلكتروني على شبكة الأنترنيت أو بشتى الوسائل المتاحة على هذه الشبكة.

ثالثاً: متابعة المخاطر

تتمثل متابعة المخاطر في إختبار النظم و إجراء المراجعة الداخلية و الخارجية و ذلك على النحو التالي[1]:

- إجراء إختبارات دورية للنظم؛
- إجراء إختبار إمكان الإختراق الذي يهدف إلى تحديد و عزل و تعزيز تدفق البيانات من خلال النظم و إتباع إجراءات لحماية النظم من محاولات الإختراق؛
- إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية التأمين و الوقوف على مدى إتساقها مع سياسات و إجراءات التأمين المقررة؛
- القيام بإجراءات المراجعة الداخلية و الخارجية إذ تسهم هذه الأخيرة في تتبع الثغرات و حالات عدم الكفاءة و تخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات و إجراءات مطورة و إلتزام البنك بها.

[1] صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص 137.

المبحث الثالث : وسائل الدفع الإلكترونية

إثر التقدم الهائل و المتنامي لإستخدام وسائل الإتصالات بصفة عامة و شبكة الأنترنت بصفة خاصة من قبل الأفراد و المؤسسات فتح الباب على عالم جديد من الممارسات التجارية و هذا ما أصبح يعرف بالتجارة الإلكترونية، فمع ظهور هذا النمط من التجارة كان لازما مواكبته نوع حديث من وسائل الدفع الجديدة و المتقدمة تلاءم الوضع الراهن و هذا ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول : مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

إنّ إتساع نطاق التجارة الإلكترونية أدى الى حتمية خلق وسائل الدفع الإلكترونية تتماشى مع خصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها لتسهيل معاملاتها، وفي هذا المطلب سنتطرق الى مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية،أهميتها و خصائصها.

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

حتى نتطرق لتعريف شامل و واضح لوسائل الدفع الإلكترونية يجب اولاً التعرف على مصطلح وسائل الدفع ثم الدفع الإلكتروني كُلاً على حداً.

أولاً: وسائل الدفع

تعددت تعاريف وسائل الدفع نذكر منها ما يلي [1]:

– عرفت على أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية، ودور البنك هو الإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات وكذلك إصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى بإسم ولحساب العميل.

– وعرفت أيضا بأنها مجموعة الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال.

ثانياً: الدفع الإلكتروني [2]

عرف الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية بإستخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما ؛ أو أي طريقة لإرسال البيانات".

---

[1] بورزق إبراهيم فوزي ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي، مذكرة ماجيستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر،2008/2007 ، مذكرة غير منشورة، ص ص 28، 29.

[2] واقد يوسف ،النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر،2012/2011، مذكرة غير منشورة، ص 20

و عرفه المجلس الإقتصادي الفرنسي " انه مجموعة التقنيات الإعلامية ،المغناطيسية أو الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية و التي ينتج عنها علاقة ثلاثية ما بين البنك ، البائع و المستهلك".

بناءاً على التعاريف السابقة يمكننا إستخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية

"هي مجموعة الأدوات و الوسائل التي تصدرها البنوك و المؤسسات المالية لتسوية المعاملات ؛ أداء الإلتزامات و تحويل الأموال إلكترونياً، أي بطرق تقتصر على التبادل الإلكتروني للمعلومات و البيانات ، و ذلك بإستخدام وسائط إلكترونية تتخذ أشكال مختلفة ،مثل البطاقات الممغنطة ،البطاقات الذكية ،البطاقات البنكية.إستعمالها يوفر جملة من المزايا كالسرعة في التسوية ، الإنخفاض في التكلفة و السهولة في الإستعمال".

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتمثل خصائص وسائل الدفع الالكترونية في ما يلي :[1]

- يّتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية :أي أّنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

- يتم الدفع من خلال إستخدام النقود الإلكترونية :و هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين مكانياً، و يتم الدفع عبر شبكة الانترنت، بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الإتصال اللاسلكية .يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

الفرع الثالث: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

من خلال ما سبق نستنتج أن وسائل الدفع الإلكترونية ظهرت كنتيجة حتمية للتطورات التقنية في مجالات الحاسب الألي و ثورة المعلومات، و النمو السريع لإستخدام شبكة الأنترنت في تسوية المعاملات ،عقد الصفقات و إتمام المبادلات التجارية، أو ما يعرف بالتجارة الإلكترونية . حيث تتجلى أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في كونها وسائل دفع ملائمة للتطور التكنولوجي و العلمي ، فهي تعمل على إتمام الصفقات و المعاملات بشكل سريع ،مما يجعل الفرد المتعامل بها يربح الوقت و كذا الجهد الى جانب إنخفاض التكلفة .

الفرع الرابع: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني [1]

[1] لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين -مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرةمقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007 ، مذكرة غير منشورة، ص30-31.

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

من أهم مزايا وسائل الدفع الإلكترونية التي تطرأ على مستفيديها هي :

أ- بالنسبة لحاملها :

تحقق وسائل الدفع الإلكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الإستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع ،كما أن لحاملها فرصة الحصول على الإتمان المجاني لفترات محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ب- بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع ، تساهم في زيادة المبيعات ، كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبئ يقع على عاتق البنك و الشركات المصدرة .

ج- بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد و الرسومات و الغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك و المؤسسات المالية.

ثانياً:عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

أ- بالنسبة لحاملها:

من عيوب إستخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض و الإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم تسديد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.

ب- بالنسبة للتاجر:

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم إلتزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع إسمه في القائمة السوداء.

ج - بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

[1]- منصوري الزين، وسائل و أنظمة سداد الدفع الإلكتروني، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية ،جامعة الجزائر،2011، ص 9-11.

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

إستناداً إلى الثورة الحاصلة في مجال التجارة الإلكترونية، واكبتها ضرورة إيجاد وسائل دفع تكون بديلاً للنقود التقليدية، أو ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية التي يمكن إستخدامها في أي وقت و في أي مكان في العالم ، هذه الأخيرة لها أنواع عديدة و متنوعة سريعة التطور،سنعرض في هذا المطلب أهم أنواعها.

الفرع الأول: النقود الإلكترونية

تعتبر النقود الإلكترونية من وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت تُقبل بشكل متزايد و ملفت للإنتباه في تسديد المدفوعات محددة القيمة عبر شبكة الأنترنت ، فهي بديلاً للنقود التقليدية التي تتشابه معها في بعض خصائصها و تختلف وتتميز عنها في كونها إلكترونية.

أولا: تعريفها

تعرف النقود الإلكترونية بمجموعة من البروتوكولات و التواقيع الرقمية التي تُتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العُملات التقليدية التي إعتدنا تداولها.[1]

و هي نقود رقمية أو إلكترونية تكافئ النقود الورقية و المعدنية ، و تدعم الدفعات الإلكترونية التي لا تتم عن طريق بطاقات الدفع و خصوصاً التي تكون بمبالغ صغيرة .[2]

عرفها أيضا البنك المركزي الأوروبي بأنها " مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها ، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً ".

و يعرفها صندوق النقد الدولي على أنها " قيمة نقدية في شكل و حدات إئتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو في ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك".[3]

إذاً فالنقود الإلكترونية "الرقمية E-CASH " تمثل صورة متطورة من النقود و التي يترتب عليها إستخدام الطرق الإلكترونية الحديثة و هي تقوم على فكرة قيام البنك بتحويل جزء من حساب عملائه إلى عملات إلكترونية ذات أرقام و علامات خاصة و بوحدات عملة صغيرة و يتم تحميلها بعد تشفيرها على الحساب الخاص بالعميل من خلال أحد البرامج يسمى المحفظة حيث تكون متاحة للخصم منها

وتحويلها للبائع لتسديد ثمن المشتريات و لكن بشرط يكون البائع مشترك في نظام النقد الرقمي أيضاً.[4]

---

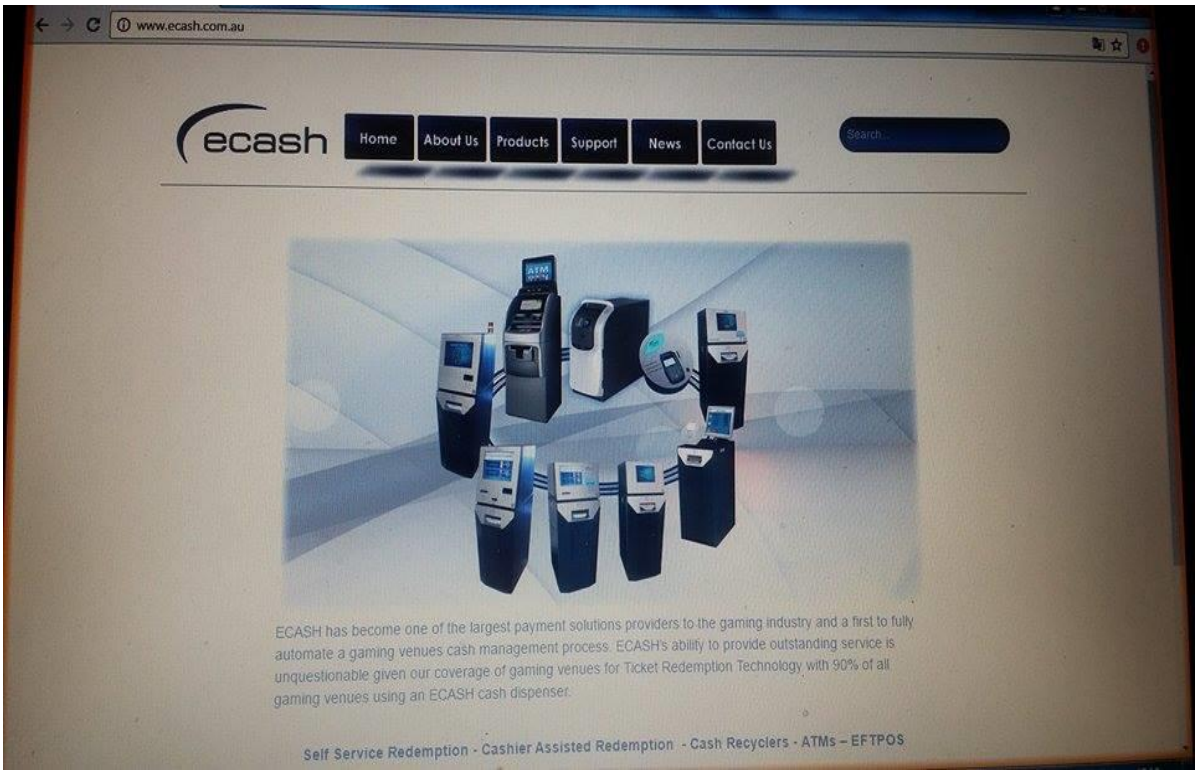
[1] إبراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفهيوم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 72.

[2] ناظم محمد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق، 2008، ص 50.

[3] عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، تقييم الأداء و متطلبات الإصلاح، دكتراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر،2012/2011، مذكرة غير منشورة، ص 51.

[4] محمد الصيرفي ،البيع والشراء عبر الأنترنت ، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 215.

شكل1-3 : أحد مواقع شركات إصدار النقود الرقمية يسمى" ecash "



المصدر : النقود الإلكترونية، http://www.ecash.com.au تم الإطلاع عليه يوم 2017/02/16على الساعة-15:04

ثانياً: تقسيمات النقود الإلكترونية

أ- النقود الإسمية المحددة :

يميز هذا النوع من النقود قدرتها على التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك و تنقسم إلى : [1]

- النقود الإلكترونية غير الإسمية :

هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل و ليس لها علاقة بمن يتعامل بها ،و لا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

- نقود إلكترونية عن طريق الشبكة Line Money-On:

يتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من البنك ،أو المؤسسة المالية و توضع على أداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي، و في حال إرسال هذه النقود عبر الأنترنت ليس على المستخدم إلاّ الضغط على الفأرة لهذا الجهاز إلى المستفيد منهذه النقود.

- النقود الإلكترونية خارج الشبكة Line Money-Off

[1] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني ،دار الثقافة للنشرو التوزيع ، الأردن ،2008 ، ص ص 59-60.

هذا النوع من النقود الرقمية يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الإتصال مع المصدر مباشرة ،فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها ، و تخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الإنتهاء من عملية السحب النقدي .

ثالثاً: خصائص النقود الإلكترونية

تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من السمات تتمثل في :

أ- تكلفة تداولها زهيدة : تحويل النقود الإلكترونية عبر الأنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيراً من إستخدام الأنظمة البنكية التقليدية .

ب- لا تخضع للحدود : يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى أخر في العالم و في أي وقت كان ، و ذلك لإعتمادها على الأنترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية .

ج- بسيطة و سهلة الإستخدام : تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملئ اللإستمارات و إجراء الإستعلامات البنكية عبر الهاتف .[1]

د- هي عملات إلكترونية بشكل كامل تتداول عبر الأنترنت فقط من دون وجود مادي لها.

هـ- تختلف عن العملات التقليدية بعدم وجود هيئة تنظيمية مركزية تقف خلفها، لكن يمكن استخدامها كأي عملة أخرى للشراء عبر الإنترنت أو حتى تحويلها إلى العملات التقليدية. [2]

الفرع الثاني: البطاقات الإلكترونية

و التي بدورها تنقسم إلى بطاقات بنكية و بطاقات ذكية :

أولاً: البطاقات البنكية

إختلفت تسمية الفقهاء لهذه البطاقات فالبعض يُطلق عليها بطاقات بلاستيكية و البعض الأخر يُسميها بطاقات الوفاء ، بطاقات الإئتمان ، البطاقات الدائنة أو البطاقات البنكية و هي التسمية الشاملة لهذة البطاقات حسب تقديرنا بعد الإطلاع على جميع التسميات سابقة الذِكر.

تعرف البطاقات البنكية على أنها " بطاقات مغناطيسية تصدرها البنوك و المؤسسات المالية و التي تسمح لها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب الأموال من المكينات الإلكترونية فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية يصعب العبث بها، يُذكر فيها إسم العميل الصادرة لصالحهُ و رقم حسابه".

[1] إبراهيم بختي ، مرجع سابق ، ص75.

[2] خصائص النقود الإلكترونية،http://handyshow.blogspot.coml، تم الإطلاع عليه يوم 23/02/2017، على الساعة 01: 14.

عُرفت أيضاً على أنها " أداة مصرفية للوفاء بالإلتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي و دولي لدى الأفراد ، المصارف و التجار كبديل للنقود تُستخدم لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيع الأخير على إيصال بقيمة إلتزامه الناشئ عند شرائه السلعة أو حصوله على الخدمة لدى التاجر الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة ،و يكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عن الدفع لمصدر تلك البطاقة ". [1]

و تتخذ أغلب البطاقات شكلاً مستطيلاً مساحته (5x8) سم تتضمن هذه البيانات : [2]

- إسم الهيئة الدولية و شعارها مثل " Master Card" إضافة إلى إسم البنك أوالشركة المصدر لها .
- رقم البطاقة ،إسم حاملها، تاريخ الإصدار، تاريخ الصلاحية أو الإنتهاء.
- شريط نموذج توقيع حامل البطاقة و هو شريط مستطيل ممغنط بطول البطاقة لتسهيل إدخالها في آلات معدة للتحقق من صحتها.

الشكل 1-4 : صورة لنموذج عن بطاقة بنكية ماستر كارد

المصدر: صورة لبطاقة ماستر كارد، www.MasterCard.comتم الإطلاع عليه 14/02/2017 02: 16 a

والبطاقات البنكية لها أنواع عديدة تتوفر في السوق المالية أهمها هي:

أ- بطاقات الدفع Debit Cards :

تقوم فكرة هذا النوع من البطاقات على تحويل قيمة المشتريات من حساب المشتري إلى حساب البائع ، حيث يقوم مسجل النقد الإلكتروني بتسجيل قيمة المبيعات بعد أن يقوم بحفظها مع تسجيل إسم الجهة المصدرة لبطاقة المشتري ، ليقوم البائع بإرسال بيانات المعاملات المسجلة إلى بنكه ، ليقوم هذا الأخير بالمطالبة بتلك المبالغ من بنك صاحب البطاقة و الذي يترتب على صدور موافقته دخول تلك المبالغ في حساب البائع.

[1] بوعافية رشيد، التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية و تحديات الجرائم المعلوماتية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ،جامعة المدية ،2008، ص 7.

[2] جلال عايد الشورة ، مرجع سابق، ص ص 22-23.

أي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعملاء لدى البنك حيث يتم تحويل ذللك قيمة المشتريات من من حساب المشتري حامل البطاقة الى حساب البائع.[1]

شكل 1-5: صورة لنموذج عن بطاقة دفع

المصدر: بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر،http://www.djazairess.com تم الإطلاع عليه يوم 14/02/2017 16 :02.

ب- **بطاقات الإئتمان credit cards :**

- **تعريف بطاقة الإئتمان**

هي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة .و يتم إستخدامها كأداة وفاء و إئتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع و الخدمات مع دفع آجل لقيمتها و يتم حساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقتراضاً مقدما من المصارف و من أمثلة هذا النوع من البطاقات بطاقة فيزا و الماستر كارد.[2]

و كتعريف عام لبطاقة الائتمان يمكننا القول بأنها (بطاقة خاصة تصدرها المؤسسات المصرفية أو المالية لشخص معين وتتعهد بموجبها بدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل هذه البطاقة من التجار المتعاقدين مع الجهة المصدرة ، مقابل إلتزام حامل البطاقة برد هذه المبالغ لمصدر البطاقة في آجال متفق عليها).

- **خصائص بطاقة الائتمان**

تتميز بطاقة الإئتمان بالخصائص التالية [3] :

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2011، ص32 -33.
[2] محمد الصيرفي، مرجع سابق 2008،ص212.
[3] نهى خالد، البطاقات الإلكترونية ، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية ، العدد الثاني ، العراق،2015، ص ص521-522.

– أداة ائتمان الكترونية : حيث يقوم البنك (مصدر البطاقة) بسداد قيمة ما يحصل عليه حامل البطاقة من سلع وخدمات على أن يقوم الأخير بسدادها لاحقاً للمصدر على دفعات حسب الإتفاق وتعد أداة إلكترونية لكونها ليس مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية وإنما تحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيه المعلومات.

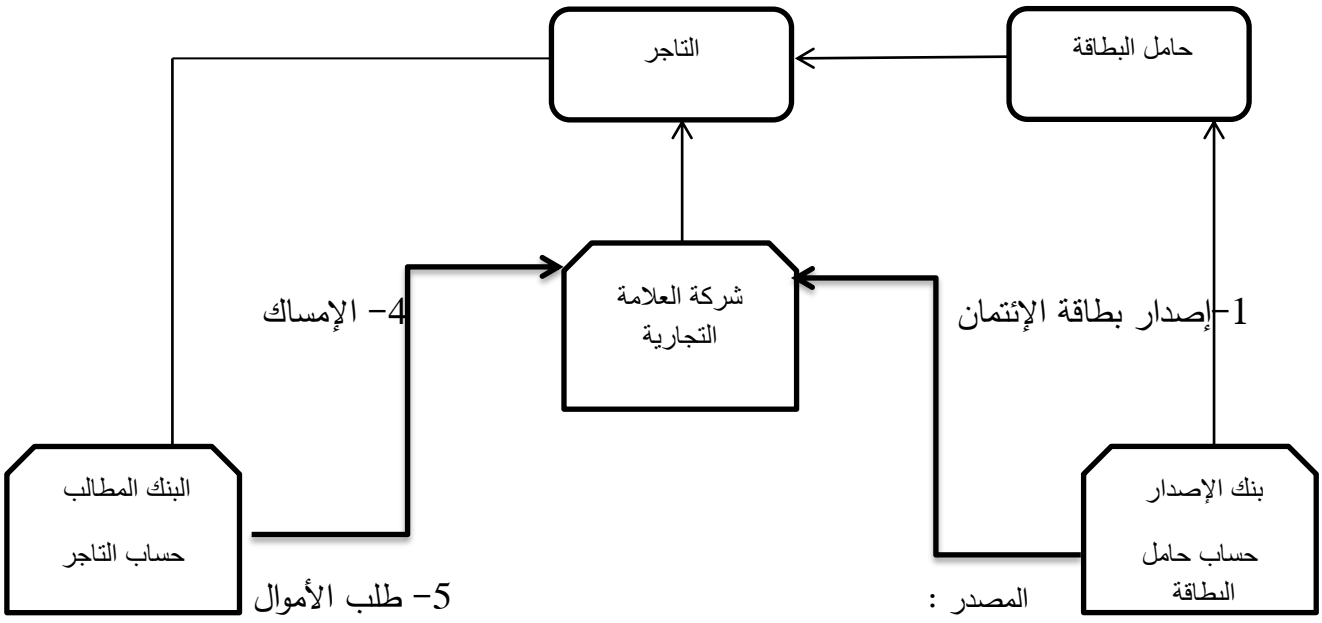
– أداة وفاء وضمان : فإنها أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلاً من دفع الثمن نقداً ، وأداة ضمان كونها توفر للتجار ضماناً لاستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرةً في حساباتهم المصرفية دون عناء وتعطي لهم الحماية من سرقة النقود أو إعسار المشتري.

– أداة مصرفية متعددة الأطراف : يستوجب التعامل بها ثلاثة أشخاص (مصدر البطاقة وحامل البطاقة والتاجر) و كل طرف فيها يرتبط مع الآخر بعقد مستقل عن الآخرين يرتب عليه إلتزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي يرتبها عقد غيره ، فالعقد الذي يبرمه مصدر البطاقة مع حامل البطاقة مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر.

– إنها وسيلة فعالة ومرنة للسداد التكاليف وذلك لسهولة حملها وإستخدامها فضلاً عن قلة تعرضها للسرقة والضياع ، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمي .

– تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها تتمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الإئتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.

شكل 1–6 : الدفع الإلكتروني بإستخدام بطاقة الإئتمان



محمد الصيرفي ، البيع والشراء عبر الأنترنت ، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ، ص 214 .

ج- بطاقة الشيكات cheqe guarantee cards :

يتعهد فيها البنك بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة ،و هذه البطاقة تصدر خصيصاً لمهمة ضمان الوفاء بشيك ويطلق عليها " بطاقة ضمان الشيكات" ، تحتوي البطاقة على إسم العميل ، توقيعه ،رقم حسابه و الحد الأقصى المسموح به في كل شيك.[1]

د- بطاقة الصرف البنكي

يطلق عليها أيضا "بطاقة الصرف الشهري" تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال ، و تختلف عن البطاقات الإئتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن الإئتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر.[2]

هـ- بطاقة الأنترنت :

أصدرت شركة ماستر كارد و فيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الأنترنت تساهم في عمليات بيع و شراء السلع و الخدمات و توفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل .

خصائص هذه البطاقة كالتالي : [3]

- بطاقة مدفوعة القيمة مقدما يتم استخدامها في التسوق عبر شبكة الإنترنت؛

- التحكم في المشتريات عبر شبكة الانترنت حيث يتم شحن البطاقة بمبلغ محدد مسبقا و يتم التعامل في حدود هذا المبلغ في التسوق عبر الانترنت؛

- يقتصر استخدام رقم البطاقة في المعاملات التجارية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت أو الشراء عن طريق البريد أو التليفون؛

- إمكانية إعادة شحن البطاقة من خلال أى من فروع البنك.

الفرع الثاني: البطاقات الذكية "Smart card"

قام العالم الفرنسي" رولاند ماريئو " في عام 1973 بتطوير بطاقة الدفع البلاستيكية بحيث أصبحت تسمى بالبطاقة الذكية ،التي لم تدخل عالم التجارة إلا في عام 1981 عندما قام بتطوير نظام الهواتف باعتباره جزء من منظومة أو شبكة الانترنيت وقد توسع انتشارها في فرنسا ومن ثم في المانيا ثم الولايات المتحدة الأمريكية .

[1] جلال جويدة القصاص ،النقود و البنوك و التجارة الخارجية ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر ، 2010، ص 180.

[2] منصوري الزين ، مداخلة حول وسائل وأنظمة السداد الإلكتروني ،عوامل الإنتشار و شروط النجاح، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة الجزائر، 2011 ، ص 3.

[3] خصائص بطاقة الأنترنيت https://www.nbe.com.eg ، تم الإطلاع عليه بتاريخ4-03-2017 على الساعة 23:03

وقد زاد إستخدامها في التسعينات إذ حصلت قفزة كبيرة في تطور واستعمال هذه البطاقة في عام 1994 عندما قامت المصارف وشركات الخدمات المالية بتوسيع اهتماماتها بتكنولوجيا هذا النوع من البطاقات الذكية . [1]

أولاً: مفهوم البطاقة الذكية :

تعتبر البطاقة الذكية من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على صعيد العالم ، تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف شريحة الكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات الائتمان تضم هذه الشريحة في طياتها معالج رقائق صغير يعطي قدرة على خزن المعلومات داخل حافظة خاصة ، مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة (الإسم ، الرقم ، تاريخ الميلاد ، الصورة ، العنوان، الملف الطبي ،رخص القيادة ، جواز السفر ، سجل الاسرة ، الحسابات البنكية..... الخ) . وفي الشريحة أيضاً تطبيقات مثل(الرقم السري ، مطابقة البصمة ، التوقيع الإلكتروني ، كلمة السر ، مفاتيح عامة وخاصة ،خوارزميات تشفير معينة).

للبطاقات الذكية أيضاً إمكانية خزن ومعالجة آلاف البايت Byte من البيانات الإلكترونية تفوق بثمانين مرة على البيانات المخزونة في الشريط المغناطيسي الموجود في بطاقات الإئتمان الذي له قابلية الخزن فقط دون المعالجة.[2]

ثانياً: مميزات البطاقة الذكية

تتميز البطاقة الذكية بالخصائص التالية [3]:

– تمثل قيمة نقدية وهي تشبه النقود الورقية من حيث أنها لا تتطلب تسوية نهائية أو مقاصة؛

– يمكن إعتبارها بطاقة شخصية أو بطاقة صحية أو يمكن إستخدامها لتأمين إجراءات التحويلات المالية داخل شبكة الانترنيت؛

– يمكن إستخدامها بالمرة في العالم الحقيقي والعالم الافتراضي معا؛

– تجمع كل الأدوار التي تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلية وكذلك البطاقات المدفوعة مقدما؛

– تلعب دور النقود من مختلف الفئات وهو ما يضفي عليها الكثير من المرونة؛

– سهولة التعامل بها والحصول عليها من منافذ الصرف الالكتروني أو المراكز الّتجارية للبيع.

[1] محمد ناصر إسماعيل ،و أمل حسن علوان و آخرون، البطاقة الذكية و أثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية ، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد 37، العراق، 2013، ص 81.

[2] نفس المرجع، ص 82

[3] العاني إيمان، مرجع سابق، ص 208.

مثال عن البطاقة الذكية "بطاقة الموندكس"

وهي بطاقة ذات شريحة إلكترونية قادرة على تخزين المعلومات ، وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة مما يعطيها مرونة كبيرة في الإستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية و بطاقات الدفع الحديثة مع تلاقي عيوبها.

ولقد دعمت المنظمات الدولية إنتاج هذا النوع من البطاقات ، ففي سنة 1997 شاركت منظمة الماستركارد بحصة قدرها 51 % من رأسمال الشركة ، بينما 49 % الباقية تقاسمتها 27 شركة أوروبية بنس متفاوتة.

مزايا بطاقة الموندكس : و تتمتع البطاقة بالعديد من المزيا نذكر منها: [1]

– تستخدم كبطاقة إئتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل ؛

– سهولة إدارتها مصرفيا ، حيث لا يمكن للعميل أن يستعملها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة؛

– وجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية ، مما يجعل تزويرها أو التلاعب فيها مستحيلا لإعتمادها على تكنولوجيا شديدة التعقد و التخصص.

الفرع الثالث: الشيكات الإلكترونية

تعتبر الشيكات الإلكترونية شيكات عادية إلا أنّها إلكترونية

أولاً: تعريف الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي نتعامل بها ، فالشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية آمنة يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الأنترنت ، ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك ،و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و لإعادته إلى حامل الشيك ليكون دليلاً على صرف الشيك .[2]

و يعرف أيضاً على أنهُ محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئ يتضمن أمرا صادرا من شخص يسمى (الساحب) إلى البنك(المسحوب عليه) بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى (المستفيد) ولعل الشيك هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الإستفادة منها في مجال المواصلات والمعالجات الإلكترونية ،فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها.[3]

[1] نوال بن عمارة، ورقة بحثية بعنوان وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق وا لتحديات)، جامعة ورقلة ،الجزائر، 2003، ص 8.
[2] نهلة أحمد قنديل ، المرشد للمدير العصري رؤية تسويقية ، جامعة قناة السويس ، مصر ،2005 ص 24.
[3] مصطفى كمال طه و وائل انور بندق ،الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعى للنشر والتوزيع، مصر،2007، ص350.

ثانياً: خطوات عملية الدفع من خلال الشيك الإلكتروني : [1]

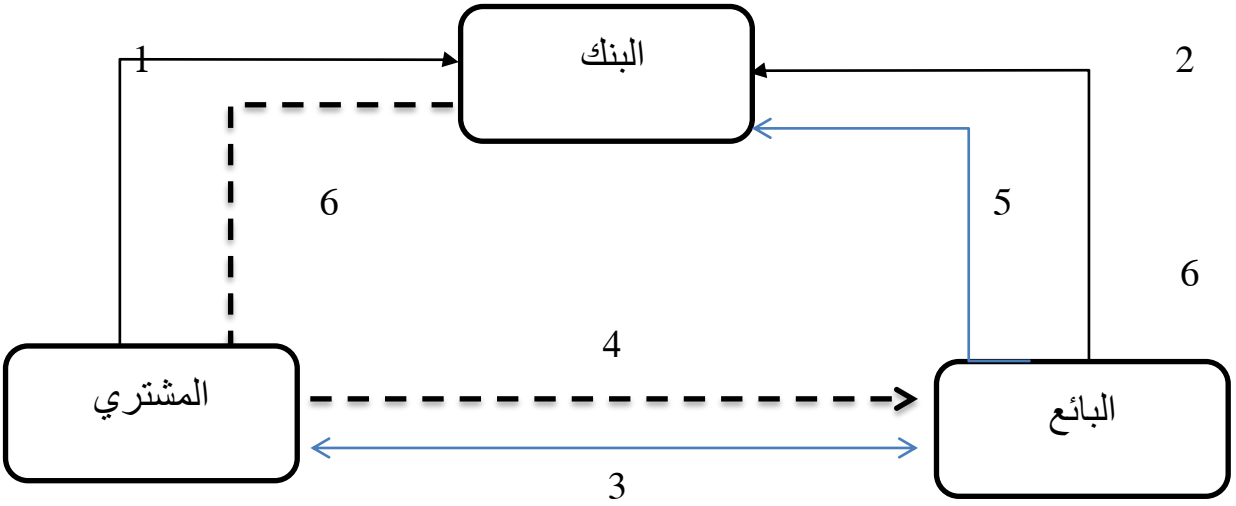
– قيام الساحب و المستفيد بتحديد توقيعهما الإلكتروني مسبقاً لدى أحد البنوك العاملة في الشيكات الإلكترونية ليتسنى له التأكد من هوية طرف العملية ؛

– يقوم الساحب بعد تحرير و توقيع الشيك الإلكتروني المزود به من قبل الذي يتعامل معه بإرساله إلى البريد الإلكتروني للبائع ؛

– يقوم المستفيد بعد إستلامه الرسالة الإلكترونية المتضمنة الشيك الإلكتروني بتوقيعه و إرساله بعد ذلك برسالة إلكترونية إلى البنك ؛

– يُرسل البنك تأكيداً لكل من الساحب و المستفيد بتمام وصحة المعاملة المالية .

شكل 1–7 : دورة إستخدام الشيك الإلكتروني في عملية الدفع.



المصدر : محمد الصيرفي، البيع والشراء عبر الأنترنت ، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 222.

شرح الشكل:

1– إشتراك لدى بنك معين

2– إشتراك لدى نفس البنك

3– إختيار السلعة و تحديد السعر الكلي و أسلوب الدفع

4– تقديم شيك إلكتروني موقع من المشتري

5– إرسال الشيك الإلكتروني موقع من البائع

6– إتمام الصفقة

[1] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ،مرجع سابق، ص 36.

الفرع الرابع: المحافظ الإلكترونية (Electronic Wallets)

نتيجة تزايد إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات التجارية اليومية المحلية و العالمية ،جاءت الحاجة الى إبتكار تقنية المحافظ الإلكترونية التي في خدمتها تشبه المحافظ المادية التي يحفظ فيها بطاقات الإئتمان أو بطاقات دفع أخرى.

أولاً: تعريف المحفظة الإلكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مزودة بشريحة حوسبية ، يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصاً مرنا ، يتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الأنترنت بإستخدام برامج معينة. [1]

و تعرف أيضاً على أنها برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسوب الشخصي ، و يتم تخزين المعلومات الشخصية و أرقام البطاقة الإئتمانية في هذا الرنامج، و عندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آلياً، و ظهرت هذه الطريقة بدلاً من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء عن كل عملية، ومن أهم الشركات المصدرة

(Visa Card ، Master Card).[2]

ثانياً: خطوات الدفع باستخدام المحفظة الإلكترونية(عند نقاط البيع)

تتم عملية الدفع بالمحفظة الإلكترونية عبر الخطوات التالية:[3]

– يقوم حامل المحفظة الالكترونية عند الوصول إلى النقطة الخاصة بالشراء بإظهار السلع المراد شراؤها وتبدأ عملية الجمع المتتالية لقيمة البضاعة؛

– إظهار المحفظة الإلكترونية و تمريرها على الجهاز المُعد لقرائتها؛

– عند نقطة الشراء يقوم الجهاز بطلب تأكيد الهوية من صاحب المحفظة الإلكترونية و ذلك بتمريربصمة الإصبع أو إدخال رقم سري؛

– بعد التأكد من الهوية يقوم الجهاز بإظهار رسالة خاصة لإختيار نوع الدفع؛

– يقوم بالإختيار من أحد الأمرين إما الدفع عن طريق القيمة المخزنة بالمحفظة الإلكترونية أو الإختيار الثاني و هو عن طريق بطاقة الإئتمان المتواجدة علة المحفظة الإلكترونية ؛

– تظهر رسالة تأكيد من صحة العملية و القيمة المراد تحويلها الى حساب الطرف الثاني ؛

[1] إبراهيم بختي ،مرجع سابق ، ص72.
[2] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سابق، ص 48.
[3] جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 123

– ظهور رسالة تأكيد تفيد بنجاح العملية أي القيمة تم خصمها من حسابك؛

– يتم إستخراج و طبع الإيصال المؤكد للعملية للطرف الأول أي المشتري .

المطلب الثالث : المخاطر المرتبطة بوسائل الدفع الإلكترونية وسبل الحماية اللازمة

بعد إنتشار إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية أصبح تداولها يشكل وسيلة سهلة للمستهلك للشراء أو الإستفادة من الخدمة دون الحاجة الى حمل النقود، فضلاً على أنه يمكن أن يوفر الوقت، التكلفة و الجهد، وبالرغم من المزايا المغرية التي توفرها هذه الوسائل إلاّ أنها محفوفة بالمخاطر، ولهذا يمكننا القول أن هناك إرتباط وثيق بين العمليات المصرفية الإلكترونية التي تنفذ بواسطة وسائل الدفع الإلكترونية و أمن المعلومات، حيث قد يتم العبث في أرصدة العملاء ذاتها أو إجراء عمليات تحويل و دفع إلكترونياً من خلال حسابات العملاء، ولمواجهة هذه التحديات لم يكن أمام البنوك والجهات المختصة سوى العمل الجاد والمتواصل لوضع وسائل رقابية و سياسات عملية مناسبة حتى توفر حماية لحسابات العملاء و المحافظة عليها .

الفرع الأول: المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية

تتعدد المخاطر المرتبطة بوسائل الدفع الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

أولاً: الإلتقاط غير المشروع للبيانات

وهي عبارة عن دخول غير مشروع إلى نظام معلوماتي معين كالنظام الخاص بالبنوك أوالبائعين و إلتقاط البيانات الشخصية للمتعاملين عبر قنوات الإتصال إما عن طريق التجسس المعلوماتي أو الإحتيال، وتشمل عمليات الإلتقاط غير المشروع للبيانات أيضاً ما يسمى بتشمم كلمات السر وجمعها وإلتقاطها، ويتم ذلك غالبا عن طريق تخمين كلمات السر التي قد تكون ضعيفة أوعن طريق إستخدام برمجيات تمكن من إلتقاط كلمات السر.

ثانياً: إنتحال شخصية المتعامل الشرعي بالبيانات

و هي إستخدام هوية شخصية أخرى بطريقة غير شرعية للإستفادة من سمعته مثلا أو ماله أو صلاحياته، ويمكن أن تؤدي هذه الجريمة الإلكترونية إلى إستنزاف رصيد الضحية في البنك أو السحب من البطاقات الإئتمانية .[1]

ثالثاً:الإستعمال غير المشروع للبطاقات المصرفية من قبل حاملها

[1] واقد يوسف ،مرجع سابق، ص ص 136-140

يمكن للعميل الشرعي أي حامل البطاقة إستعمال طرق إحتيالية لإستخدامها والإستفادة منها بطريقة غير شرعية و الذي قد يعرضه لعقوبات قانونية صارمة، ومن بين الإستعمالات غير المشروعة هي : [1]

– الحصول على بطاقات مصرفية بمستندات مزورة : وذلك لما يتقدم شخص إلى البنك بمستندات شخصية مزورة منتحلاً صفة الغير أو بيانات غير صحيحة ويصدر له البنك بطاقة صحيحة يستخدمها في شراء سلع و خدمات ولا يتمكن البنك من إسترداد قيمتها بعد ذلك، إما لعدم الإستدلال على صاحب البطاقة وإما لأن الضمانات غير كافية.

– إستعمال البطاقات المصرفية بعد إنتهاء مدة صلاحيتها : قد يقوم العميل حامل البطاقة باستعمالها في الوفاء بقيمة مشترياته لدى التجار على الرغم من عدم صلاحيتها للإستعمال، بعد إلغائها من قبل البنك المصدر، أو بعد حلول إنتهاء صلاحيتها، وذلك باستغلال العميل الفترة الزمنية الواقعة بين قيام البنك بإجراء عملية تبليغ التجارعلى البطاقة الملغاة أو منتهية الصلاحية.

– حامل البطاقة عن رد البطاقة بعد طلبها من البنك : تعتبر العلاقة بين العميل والبنك مصدر البطاقة المصرفية هي علاقة تعاقدية تبقى البطاقة بموجبها ملكاً للبنك المصدر الذي يعهد إلى العميل إستعمالها عند طلب البنك ذلك بناء على عقد ساري المفعول .

رابعاً: الإستعمال غير المشروع للبطاقات المصرفية من قبل الغير

أطراف التعامل بالبطاقات المصرفية عادة ما تكون البنك المصدر، حامل البطاقة، التاجر الذي يتعامل معه حامل البطاقة، وقد يتدخل طرف آخر دخيل يستعمل لمحاولة التزوير، السرقة أو الإحتيال و من بين الإستعمالات الغير مشروعة للبطاقات المصرفية من قبل الغير هي :

تزوير البطاقات المصرفية حيث تتم عملية التزوير عندما تُفقد أو تُسرق البطاقة من العميل فيتلقاها الغير ويقوم بإستبدال ما بها من بيانات و يقوم بإستخدامها في عمليات الشراء و السحب، فيشكل إعتداء ليس على البنك المصدر للبطاقة فحسب بل على حامل البطاقة أيضاً، وتزوير البطاقات المصرفية ذاتها قد يكون كليا أو جزئياً، حيث يتم التزوير الكلي باصطناع البطاقة بالكامل و تقليد ما عليها من كتابات وحروف وعلامات وأشرطة أو بيانات لبطاقة صحيحة يتم الحصول عليها سراً، و قد يكون بتغير بعض بيانات البطاقة كنزع الشريط الممغنط الأصلي ووضع الشريط الخاص بالفاعل القائم بعملية التزوير. [2]

[1] جميل عبد الباقى، الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية ، 1999، ص ص 78 -85.

[2] حسن حماد حميد و جاسم خريبط خلف، إساءة إستخدام بطاقة الإئتمان الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بابل، العدد 2، العراق، 2010، ص ص 6-8 .

خامساً: التدخلات الغير قانونية من طرف موظفي البنك

فخطر الإعتداء على وسائل الدفع الإلكترونية بواسطة البطاقات لا يتوقف عند حامل البطاقة أو الغير الذي يسرق أو يزور البطاقة، وإنّما قد يصل مرتكبي هذه الإعتداءات إلى موظفي البنوك أو بتواطئهم بالأشكال التالية :[1]

- مساعدة العميل على إستخراج بطاقات مصرفية ببيانات مزورة ؛
- السماح للعميل بتجاوز حد سقف البطاقة من السحب ؛
- السماح للعميل بإستعمال بطاقة منتهية الصلاحية أو بعد صدور قرار بإلغائها.

الفرع الثاني: سبل الرقابة والحماية لوسائل الدفع الإلكتروني

يعتبر تأمين معاملات الدفع الإلكتروني ذو أهمية بالغة و أولوية حتمية في مجال التجارة الإلكترونية و ذلك لحجم المعاملات الهائلة، و قصد تأمين الدفع الإلكتروني ظهرت آليات تأخذ أشكال مختلفة تتمثل في :

أولاً: الرقم السري أو الكلمة السرية

تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري الإجراء المؤمن الأكثر إستعمالاً في المجال الرقمي في عصرنا الحالي، وأول ما ظهر لحماية المعاملات البنكية من خلال أجهزة الصراف الآلية، حيث تقوم فكرة الرقم السري الخاص بالبطاقة و العميل الذي يجري التعريف به بمجرد إدخال الرقم أو الكلمة السرية و السماح له بالقيام بالعمليات البنكية. [2]

ثانياً: التوقيع الإلكتروني

هوعبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة و المعترف بها حكوميا و دوليا و يُطلق عليها إسم الشهادات الرقمية، تخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص و تاريخ و رقم الشهادة و مصدرها. [3]

و للتوقيع الإلكتروني أنواع نذكر منها : [4]

أ- التوقيع المحمي : و هنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفر تقوم بتشخيص المستخدم "المُوّقع" الذي قام بالتوقيع ووقت التوقيع و معلومات الشخص نفسه.

[1] نفس المرجع، ص 9
[2] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ،مرجع سابق، ص 128.
[3] محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، مرجع سابق ، ص 132.
[4] واقد يوسف، مرجع سابق، ص 161.

ب- التوقيع البيومتري :يعتمد التوقيع على الخواص الذاتية المميزة للإنسان، كالبصمة الصوتية ، بصمة شبكية العين و بصمة الإصبع ، كما يقوم على المميزات الشخصية في المظهر الخارجي للأداء ، كتحديد خط الإنسان بالإستناد إلى درجة ميلان القلم، والضغط على القلم والإهتزازات الصادرة عن اليد أثناء الكتابة ،حيث يقوم الموقع في حالة إستخدامه التوقيع البيومتري بإستخدام قلم إلكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر و يبدأ الشخص بالتوقيع بإستخدام القلم مما يسمح بتسجيل نمط حركات يد الشخص وأصابعه الذي تختلف من شخص لآخر.[1]

ثالثاً: التشفير [2]

يُقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها، دون معرفة طريقة التشفير المتبعة و المفتاح السري المستخدم في ذلك، و هذا المفتاح يتم الإتفاق عليه بين طرفى عملية التراسل (المرسل و المستقبل) ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عند الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي بإزالة البيانات الوهمية عند الإستلام و هو ما يعرف بفك التشفير.

و عملية التشفير تنقسم إلى قسمين : [3]

أ- القسم الأول: التشفير عن طريق مفتاح واحد (التشفير المتناظر) وهو إستخدام مفتاح معين لعملية التشفير واستخدام نفس المفتاح لفك التشفير (Symmetric Key) .

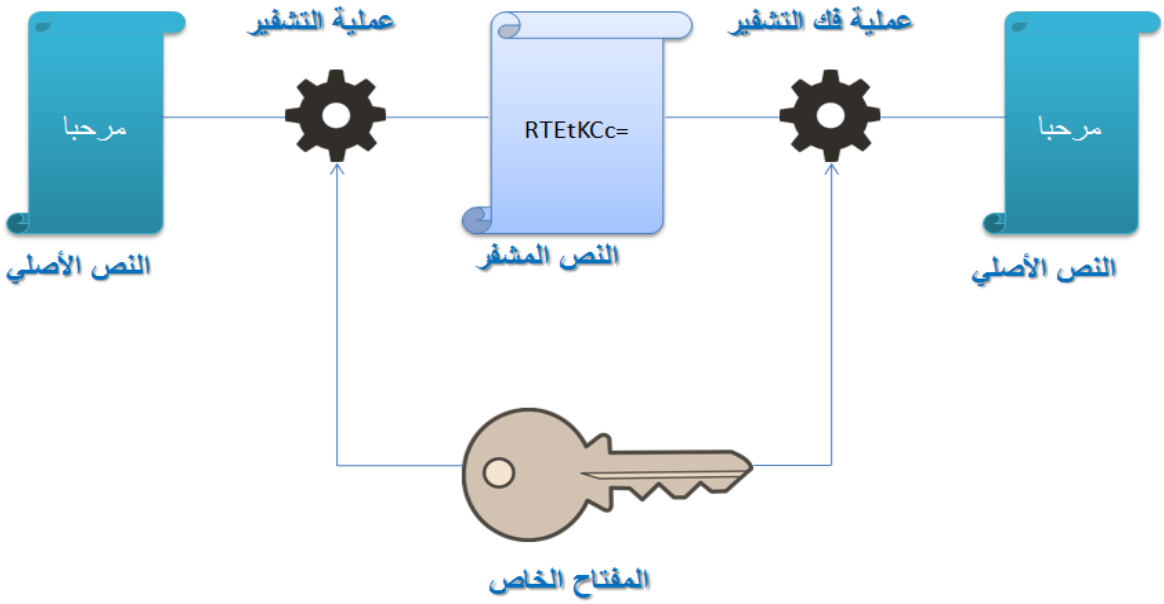
ب- القسم الثاني: هو التشفير بمفتاح وفك التشفير بمفتاح آخر (التشفير غير المتناظر) هذا القسم يطلق عليه (Asymmetric Key).

[1] نفس المرجع ، ص 161

[2] محمد الصيرفي – مرجع سابق- ص 315.

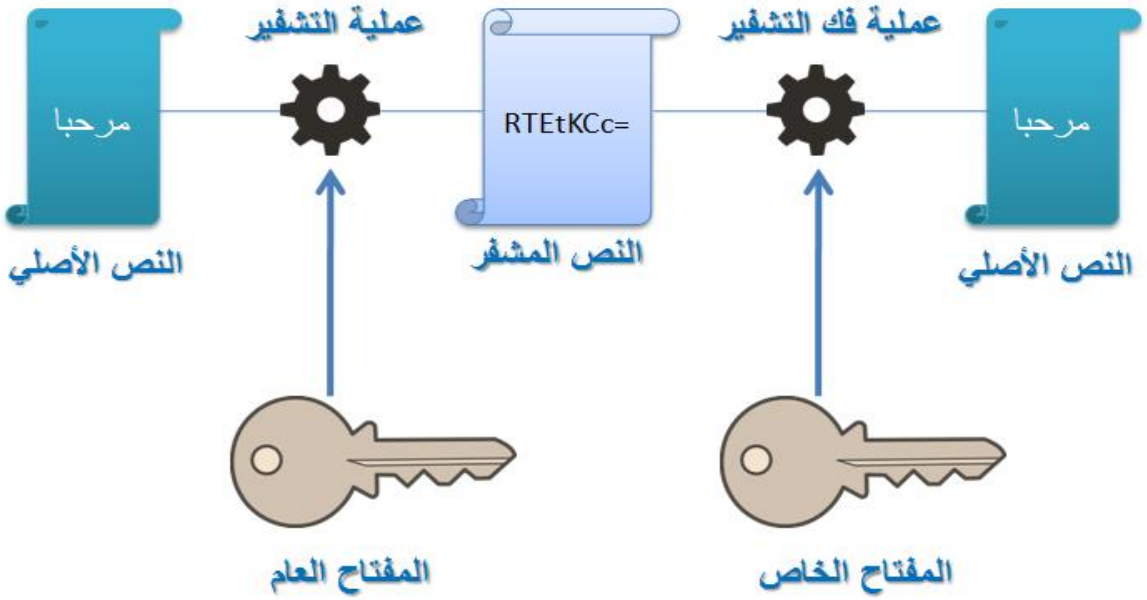
[3] عملية التشفير، http://almorabea.net/blog تم الإطلاع عليه يوم 2017/03/15 على الساعة 17:01

الشكل 1-8: التشفير عن طريق مفتاح واحد(Symmetric Key)



المصدر:التشفير، http://almorabea.net/blog ، تم الإطلاع عليه يوم 2017/03/15 على الساعة 17:01.

الشكل 1-9: التشفير عن طريق مفتاحين(Asymmetric Key)



المصدر :عملية التشفير، http://almorabea.net/blog ، تم الإطلاع عليه يوم 2017/03/15 على الساعة 17:01.

رابعاً: البرامج و البروتوكولات المؤمنة للبيانات

و من بين البرامج و البروتوكولات المؤمنة للبيانات ما يلي :

أ- برتوكول الطبقات الأمنية SSL (Secure Sockets Layer):

هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات و المعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الأنترنت بطريقة أمنة بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها غير المرسل و المستقبل ،و في نفس الوقت تكون قوة التشفير فيها قوية و يصعب فكها .[1]

ب- برتوكول الحركات المالية الأمنة SET (Secure Electronic Transactions):

الغاية من هذا البروتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات خصوصياتها و سلامتها و التحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الأنترنت ، يستخدم بروتوكول الحركات المالية الأمنة برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الإلكترونية ، تحتوي على رقم حامل البطاقة و الشهادة الرقمية التابعة له، أما التاجر فتكون له شهادة رقمية التابعة له مما يتيح لكل منهما التحقق من هوية الآخر عند إجراء الحركات المالية عبر الأنترنت .[2]

ج- نظام الحماية 3DS:

يشكل نظام الحماية (Visa 3DS)الذي قامت مؤسسة "فيزا" بتطويره والمصادق على إستخدامه من قبلها, برتوكولاً مبتكراً لتعزيز عمليات الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات الإئتمانية عبر الإنترنت. كما يعتبر هذا النظام تقنية متطورة تسمح بالتحقق من هوية المستخدم من خلال نظام التشفير "أس. أس. أل" (SSL) ومأخذ "ميرشانت سيرفير" (Merchant Server) لتمرير المعلومات والتأكد من هوية حامل البطاقة خلال عمليات الشراء التي تتم عبر الإنترنت. ويضمن هذا النظام الذي يعتمد على نموذج ثلاثي النطاق الحماية الكاملة للمعلومات خلال عمليات الدفع.

ويجمع نظام الدفع الذي يتبنى تقنية الحماية "3 دي. أس." بين سهولة ومرونة التطبيق. ويوفر الإنتقال الآمن لتفاصيل الحساب وتخفيض نسبة الأخطاء. له مزايا من بينها زيادة ثقة العملاء وحجم المبيعات وقبول بطاقات الدفع على نحو أوسع من خلال تعزيز ثقة التجار بالتعاملات المالية الدولية وتسهيل عمليات الإسترداد وتخفيض تكلفة المعاملات, ما يساهم في إعتماد طرق الدفع المشابهة في كافة القطاعات.[3]

[1] إبراهيم بختي ،مرجع سابق، ص 78.

[2] إبراهيم بختي، مرجع سابق ، ص ص 78-79

[3] نظام الحماية 3DS، https://aitnews.com، تم الإطلاع يوم 15/03/ 2017 على الساعة 18:40

الخلاصة:

ومنه نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.فمع مرور الزمن إبتكرت البنوك وسائل دفع متعددة، فظهرت السفتجة التي تعتبر عنصر أساسي في التجارة والسند لأمر والشيكات التي تعتبر من أهم هذه الوسائل نظراً للإستعمال الكبير لها، لكن الوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشفت عن نقائص لهذه الوسائل، ولعل أبرزها إرتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل التقليدية بمثابة عبئا ثقيلا على البنوك، لإعتمادها بدرجة كبيرة علىالإستخدام الورقي والبشري، وإستنزافها للوقت.ومن جهة أخرى، فإن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الأنترنت جاء بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرز التطور وسائل دفع إلكترونية كبديل عن تلك التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفراط في الإستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لذلك.كما شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية و وسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية.

الفصل الثاني :

واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

الفصل الثاني:

واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

تمهيد:

مع التطورات التكنولوجية و العلمية التي تشهدها الساحة المصرفية، وما ترتب عليها من إستخدام واسع للأدوات والقنوات المصرفية الحديثة في البلدان المتقدمة، إضافة إلى أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تطوير وتنظيم إقتصاديات دول العالم، وذلك لإستخدامها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية .كل ذلك جعل من الضروري على البلدان النامية ومنها الجزائر أن تعمل وبشكل جاد للتحول نحو الصيرفة الإلكترونية و ذلك بالعمل على تبني وتحديث أنظمة إلكترونية متكاملة ومتنوعة للدفع والسداد، يمكن إستخدامها في أي وقت وفي أي مكان في العالم. وقد كان بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكذا بنك الخليج الجزائرمن السباقين لتطوير خدماته و مواكبة الجديد في مجال التكنولوجيا المصرفية.

و من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول : واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية – دراسة حالة لوكالة بسكرة .

المبحث الثالث: تقديم بنك الخليج الجزائر– دراسة حالة لوكالة بسكرة.

المبحث الرابع: أثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك محل الدراسة (BADR , AGB) و أفاقها.

المبحث الأول: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

عرفت الجزائر في السنوات الأخيرة تغيرات مهمة طرأت على القطاع المصرفي، لكن رغم هذه التطورات تعتبر الجزائر من البلدان التي لم تلتحق بعد بوتيرة الدول الرائدة في مجال التجارة والخدمات المصرفية الإلكترونية وإستخدام مختلف وسائل الدفع الحديثة.

لهذا سنتعرض في هذا المبحث على نظرة عامة حول المنظومة المصرفية الجزائرية، و واقع مشروع تطوير نظام الدفع وإستعمال البطاقات الإلكترونية و كذا العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

المطلب الأول: لمحة عامة عن النظام المصرفي الجزائري و أهم الإصلاحات التي شهدها

يعاني النظام المصرفي الجزائري من عديد النقائص التي أثرت سلبًا على مستوى أدائه، ونظرًا لدور البنوك الهام في تحريك عجلة الإقتصاد خاصة في الدول النامية، والتي تعاني من غياب أسواق مالية متطورة مثل الجزائر، تبرز الحاجة ملحة إلى إصلاح النظام المصرفي الجزائري خاصة في الجوانب التي تحتاج إلى تأهيل، مثل : التأخر في إستعمال وسائل الدفع الحديثة أي الصيرفة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف النظام المصرفي

هو مجموعة البنوك المعتمدة التي تتعامل بالائتمان في بلد ما ويختلف النظام المصرفي من بلد إلى آخر حسب نوع النظام الاقتصادي السائد .و يمكن للنظام المصرفي أن يشتمل على:المصارف التجارية، المصارف المتخصصة، و المصرف المركزي. [1]

الفرع الثاني: النظام المصرفي الجزائري بعد الإستقلال

عملت الجزائر بعد الإستقلال على تكوين نظام مصرفي مستقلا وخاصا بها، وتشكل في البداية من مؤسسات تابعة للإقتصاد الفرنسي مبنية على القواعد التي تحكم السوق البنكية الفرنسية، وإستمر الوضع حتى منتصف الستينات أين بدأت مرحلة التأميمات، ثم تلتها في السبعينات والثمانينات مرحلة الإصلاحات الإقتصادية والتي عكست التوجهات السياسية والإقتصادية آنذاك، وصولاً إلى مرحلة الإصلاحات الإقتصادية المدعومة في التسعينات.[2]

حيث قامت الجزائر بعد الإستقلال بتبني النظام الإشتراكي و التخلي عن النظام الليبرالي التابع للإقتصاد الفرنسي وإنشاء مايعرف بمؤسسات السيادة النقدية و المالية و القيام ببعض الإجراءات من أهمها ما يلي:

---

1 النظام المصرفي الجزائري ،تاريخ الإطلاع 22:25 يوم 2017/04/26 http://www.ainfekka.com

[2] بلعزوز بن علي،عاشور كنوش، **واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح**، الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، يومي 14 ،15 ديسمبر.ص21.

أ –الخزينة العمومية :[1]

تم إنشاء الخزينة العمومية الجزائرية في 29 أوت 1992 وقد أوكلت إليها كل العمليات الخاصة بالدولة، الجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري وتعتبر أداة هامة للسياسة الإستثمارية المنتهجة من قبل الدولة، يمكن تصنيفها الى مجموعتين:

المجموعة الاولى :تتمثل في تنفيذ القوانين المالية و الميزانية السنوية للدولة.

المجموعة الثانية :عمليات الخزينة التي تتضمن عمليات الإيداع لأمر حساب المراسلين وعمليات الدين العام والتي تهدف الى توفير السيولة، بقصد الإنفاق في حالة عدم كفاية الإيرادات إلى جانب منح القروض بمختلف الأنواع.

ب – البنك المركزي الجزائري:

تم إنشاءه بموجب قانون رقم62–144 بتاريخ 13 ديسمبر 1962، وقد أنشئ على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بشخصية معنوية وإستقلال مالي حيث يزود باقي المؤسسات بالسيولة .ويرأس البنك محافظ ومدير عام يتم تعيينهما بمرسوم رئاسي وبإقتراح وزير المالية، بالإضافة إلى باقي أعضاء الهيكل التنظيمي للبنك. [2] و من المهام التي أسندت إليه وظيفة الإصدار النقدي و مراقبة تنظيم وتداول الكتلة النقدية وتوجيه ومراقبة القروض، وكذا إعادة الخصم وتسيير إحتياطات الصرف، كما تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار عملة وطنية في 10 أفريل 1964 تحت إسم " الدينار الجزائري " ، وأيضا يكلف بمراقبة الجهاز المصرفي بالإشتراك مع وزارة المالية، ويكون ذلك عن طريق التقارير والحركات المالية التي تقدمه له البنوك.كذلك تسوية حقوق وديون هذه البنوك عن طريق المقاصة[3].

ج –البنك الجزائري للتنمية (B.A.D) :

لقد تأسس الصندوق الجزائري للتنمية (C.A.D) بموجب القانون رقم 63–165 ، الصادرفي 7 ماي 1962. و قد تم تحويل إسمه الى البنك الجزائري للتنمية سنة 1972 . وقد ورث البنك الجزائري للتنمية هيكليا عند تأسيسه فعاليات أربع مؤسسات للإئتمان متوسط الأجل ومؤسسة واحدة للإئتمان طويل الأجل كانت كلها تعمل أثناء الإستعمار.و هذه المؤسسات هي :القرض العقاري، والقرض الوطني، وصندوق الودائع والإرتهان وصندوق صفقات الدولة، وصندوق تجهيز وتنمية الجزائر.[4]

---

[1] زهير زواش،**" دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر"**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،الجزائر، 2010 /2011،ص 6 .

[2] عبد الله خبابة، **الإقتصاد المصرفي**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2008 ، ص ص180-181.

[3] هشام بورمة، **النظام المصرفي الجزائري وامكانية الإندماج في العولمة** المالية، مذكرة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة، 2009/2008،ص8.

[4] الطاهر لطرش ،تقنيات البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،الطبعة السابعة،2010،ص ص186-187.

د –الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط (C.N.E.P): [1]

تم تأسيس الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بموجب القانون64-227 الصادر في 10 أوت 1964،و تتمثل مهمة الصندوق في جمع الإدخارات الصغيرة للعائلات والأفراد.أما في مجال القرض فإن الصندوق مدعو لتمويل ثلاثة أنواع من العمليات : تمويل البناء، والجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية.

هـ – البنك الوطني الجزائري BNA:[2]

أنشئ في 13 جوان 1966 ، وهو يعتبر أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة.و قد عوض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية :القرض العقاري للجزائروتونس، والقرض الصناعي والتجاري،البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا، وبنك باريس وهولندا واخيراً مكتب معسكر للخصم.و تجدرالإشارة أ ن اندماج هذه البنوك في البنك الوطني الجزائري قد تم في تواريخ مختلفة.

م– القرض الشعبي الجزائري: [3]

تم تأسيسه في 14 ماي 1966 ، وهو ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر.و قد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، و وهران، وقسنطينة وعنابة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي ثم إندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى هي :شركة مارسيليا للقرض، والمؤسسة الفرنسية للقرض والبنك وأخيراً البنك المختلط الجزائر–مصر.

و–البنك الجزائري الخارجي BEA:

تأسس البنك الخارجي الجزائري بموجب قانون رقم 67-204 الصادر في 1 أكتوبر 1967

و بهذا فهو ثالث و أخر بنك تجاري يتم تأسيسه تبعا لقرارات تأميم القطاع البنكي.و قد تم إنشائه على أنقاض خمسة بنوك أجنبية هي :القرض الليوني، والشركة العامة، وقرض الشمال، والبنك الصناعي للجزائر والمتوسط، وبنك باركيلز.

ويمارس البنك الخارجي الجزائري كل مهام البنوك التجارية وعلى هذا الأساس يمكنه جمع الودائع الجارية، وفي جانب الإقراض، يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية فهو يقوم بمنح القروض للإستيراد كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم المالي لهم[4].

[1] الطاهر لطرش،نفس المرجع، ص ص187-188

[2] سهام بوخلالة، المنافسة البنكية في الجزائر في ظل الإصلاحات الإقتصادية بعد 1990، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية،جامعة ورقلة ، الجزائر،2005/2004،ص 77.

[3] الطاهر لطرش،نفس المرجع، ص 189.

[4] الطاهر لطرش،مرجع سابق، ص 189 -190

ن- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR :[1]

تم تأسيسه في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم رقم 82-206. و في الحقيقة كان تأسيسه لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري.و بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهو بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع سواء كانت تجارية أو لأجل.

ي- بنك التنمية المحلية BDL:[2]

تأسست بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985. و هو أخر بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي.و يقوم بنك التنمية المحلية بجمع الودائع، ويقوم أيضا بمنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة المحلية.

الفرع الثالث: أهم الإصلاحات التي شهدها النظام المصرفي الجزائري

أولاً: بداية إصلاحات القطاع المصرفي الجزائري(1971-1985) [3]

بدأت فترة الإصلاحات في القطاع المصرفي الجزائري بحلول سنة 1971 و ذلك بغية السيرالحسن للسياسات المالية و النقدية ، خاصة أمام عجز البنوك الوطنية عن تمويل الإستثما رات المخططة ، و زيادة متطلبات تمويلها على الخزينة العمومية ، و بذلك يهدف الإصلاح إلى إعادة النظر في قنوات التمويل و لقد حمل رؤية جديدة لعلاقات التمويل، وحدد أيضا طرق تمويل الإستثما ارت العمومية المخططة.

و في بداية الثمانينات تمت إعادة هيكلة مؤسسات القطاع العا بما فيها القطاع المصرفي تماشياً مع إصلاح المؤسسات الإقتصادية الأخرى بعد أن كان التخطيط المالي يحصر دور البنك لمدة طويلة في مجرد شباك في خدمة المؤسسات العمومية و تحت وصاية الخزينة العمومية،حيث تم إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي الجزائري ، و الذي إنبثق عنهما كل من بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) بتاريخ 13-03-1982 بنك التنمية المحلية (BDL) في 30-04-1985.

ثانياً: الإصلاحات المصرفية في الفترة (1986-1989)[4]

تميزت هذه الفترة بصدور قانون 86-12 المؤرخ في 19-08-1986 الخاص بنظام البنوك و القرض و قانون 88-01 الصادر في 12-01-1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات الإقتصادية العمومية، وظل القطاع المصرفي إلى غاية سنة 1989 يعيش تناقظات ناتجة عن العديد من المشاكل التي أصابت القطاع

[1] الطاهر لطرش،نفس المرجع، ص 190-191

[2] محمود حميدات ، **مدخل التحميل النقدي** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000 ، ص 125

[3] عبد الرزاق سلام،مرجع سابق،ص 105-106.

[4] عبد الرزاق سلام، نفس المرجع، ص 106.

المصرفي من ناحية و تلك التي إعترضت المؤسسات الوطنية من ناحية ثانية، ومشكلات أخرى تخص السياسة النقدية من ناحية ثانية.

و بذلك تواصلت الإصلاحات الإقتصادية والمالية سنة 1989 من خلال منح البنوك إستقلاليتها المالية لزيادة نشاطها و رفع مردودية أرباحها، وتم إنشاء سوق النقد ما بين البنوك التجارية في ماي 1989، لهذا يمكن أن نقول أن إستقلالية البنوك بصفتها مؤسسات عمومية إقتصادية قد تمت فعلاً سنة 1988، ومن أجل التماشي و الإنسجام مع التطورات العالمية على مستوى الآليات المصرفية صدر قانون جديد يعتبر قفزة نحو التغيير عرف بقانون النقد و القرض سنة 1990.

ثالثاً: قانون النقد و القرض

إن صدور قانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض و المؤرخ في 14-04-1990 كان منعطفاً حاسماً فرضه إقتصاد السوق لإصلاح و إنعاش القطاع المصرفي الجزائري، وبالرغم من أنه صدر في ظروف صعبة نوعاً ما إلاّ أن معظم الإهتمامات المبرمجة إنصبّت على النظام النقدي بالدرجة الأولى، فقد جاء قانون 90-10 ليحرر البنوك التجارية من القيود الإدارية المفروضة عليها و يفتح بذلك المجال لإنشاء بنوك خاصة فوضع التعريف بالقانون الأساسي للبنك المركزي"بنك الجزائر" و نظم البنوك و القرض في آن واحد.[1] حيث وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي،إذ ألغي التمييز بين القطاعين العام و الخاص و بين القطاع الوطني والقطاع الأجنبي و كذا رد الإعتبار لدور بنك الجزائر في تسيير النقد و القرض وتحرير الخزينة العمومية من عبئ منح القروض، وجعل ذلك من مهام المصارف.[2]

المطلب الثاني :مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع المالي والبنكي ويعني مدلول عصرنة ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والنشاط المالي والبنكي وهذا ما يتطلب عصرنة أنظمة الدفع والسحب والتحويلات المالية. ولهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر، ولهذا سنتطرق في هذه المطلب الى أهم المشاريع ومراحل تطبيقها:

[1] عبد الرزاق سلام،نفس المرجع ص 106.

[2] الطيب ياسين،النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية،مجلة الباحث، العدد 3،2003،الجزائر،ص 55.

الفرع الأول: برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر[1]

ويعتبر تحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى لإستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية وطنية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي.

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث وعصرنة نظم المدفوعات والمعلومات، ويعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تميز النظام المصرفي وهو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقييما سلبيا.و يعتبر أحد المعوقات الرئيسية في جلب الإستثمار الأجنبي، وهذا برغم الإصلاحات المسجلة في جانبها التشريعي وتعزيز آليات الإشراف والرقابة، والتي تجلت من خلال قانون النقد والقرض أو من خلال تعديلاته بموجب القانون رقم 03-11 الصادر في 26 اوت 2003 حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديد بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات:

- تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للإنجاز؛ تخصيص الموارد(المالية والبشرية) ؛
- توفير بيئة(قانونية، صناعية، سياسية، تجارية...الخ)ملائمة ليس فقط مساعدة ولكنها محفزة.

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر وكان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2001/ 2002 لتطوير وتحديث النظام المالي وتبناه بنك الجزائر، و وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، وإستفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب 16,5 مليون دولار أمريكي كمساعدة من البنك العالمي.

وفي إطار هذا المشروع وضعت برنامج أعمال يتكون من أربع مجموعات[2] :

أ- **مجموعة الهندسة الإجمالية** :تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني إنطلاقا من التجريد المالي للشيك وذلك بإستخدام تقنية صورة الشيك وتتكفل بكافة النقاط المتعلقة بتطورالشيك والمقاصة الإلكترونية.

3 عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية،جامعة الجزائر،2006/2005،ص 197.

[2] عبد القادر بريش، مرجع سابق،ص 146.

ب- مجموعة وسائل الدفع :تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكي بالإضافة إلى الموزعات الآلية للنقود GAB/DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة معرفة إيجابيات وسلبيات هذا النظام من وجهة نظر البنك المركزي والبنوك التجارية والعملاء.

ج- المجموعة النقدية :يتلخص عملها في د راسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية.

د- مجموعة القانون :يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعمل توحيد مختلف وسائل الدفع التي لا تتميز بتماثل وطني.

الفرع الثاني: أهداف مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر[1]

يهدف تحديث وعصرنة نظام المعلومات البنكية والمالية ونظام الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تكييف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع إحتياجات المتعاملين؛ والمؤسسات، الإدارات، والأفراد لمتطلبات إقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الإلكترونية الحديثة؛
- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج؛
- ترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية؛
- تطوير أنظمة الدفع الورقية وإستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري.وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات؛
- تطوير وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع وتعميم إستعمال بطاقات الإئتمان لدى الجمهور الواسع؛
- تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

الفرع الثالث:المكونات الرئيسية لمشروع تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر

إن نظام الدفع في الجزائر بدأ يشهد منذ سنة 2006 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع، ومن أهم ما طرح في إطار تحديث نظام الدفع في الجزائر وجاري العمل به ما يلي:

[1] نفس المرجع،ص 197-198.

أولاً: نظام التسوية الإجمالية الفورية Real Time Gross Settleme(RTGS)

يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية الذي إنطلق في الجزائر في 14 جانفي 2004 وتم تحصيله بالفعل في29 نوفمبر 2001 ، تحت إسمAlgeria Real Time Settlment(ARTS) على بنية نظام جديد وهو نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لا سيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول الى المستوى الدولي[1].

أ-**التعريف بالنظام : ARTS** هو نظام تسوية ما بين البنوك لأوامر الدفع المتعلقة بتحويل مبالغ ما بين الحسابات أوسحب مبالغ مرتفعة أوالقيام بعمليات الدفع المستعجلة للمشتركين به. وذلك وفقاً للمادة 02 من القانون رقم 05-04[2].

ب-أهداف النظام :

يهدف النظام الى تحقيق ما يلي[3]:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف حاجيات المستعملين بإستخدام نظام دفع إلكتروني؛
- تقليص آجال التسوية وتشجيع إستخدام النقود الكتابية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقة بين المصارف، وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ج -مبادئ تشغيل نظامRTGS

يقوم هذا النظام على المبادئ التالية [4] :

- **المشاركون** :المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة في بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية؛
- **العمليات التي يعالجها النظام** :يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركة عامة، وذلك على النحو التالي:

[1] عمار لوصيف،مرجع سابق،ص 166.
[2] السعيد بريكة،**واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية،تخصص بنوك وتأمينات،جامعة أم بواقي،الجزائر،2012/2011،ص248، غير منشورة.
[3] السعيد بريكة، نفس المرجع،ص 248.
[4] السعيد بريكة،مرجع سابق،ص249

– **عمليات ما بين المصارف** :حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة؛

– **عمليات بنك الجزائر** : إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود إختصاصاته توجيه وإصدارالأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين؛

– **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية** : إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا أو دينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " وفي حالة إستحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق؛

– **حساب التسوية** : إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، يطبق في هذا المبدأ" أول من يدخل أول من يخرج "مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات المبينة فيمايلي :

عمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للمقاصة، أوامر مستعجلة بطبيعتها.

د –هندسة نظام RTGS :[1]

إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز RTGS المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم بإستعمال قاعدة تمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مؤمنة للغاية

ثانياً: نظام المقاصة عن بعد[2]

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI Algerie Tele–Compensation Interbancaire

أ– تعريف النظام:

هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، إقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بإستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة،

[1] السعيد بريكة،مرجع سابق،ص 250.

[2] ميادة بلعياش،حياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر،جامعة بسكرة،الجزائر، 2014 ،ص84.

ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات المقدمة للزبائن.

ب – أهداف النظام

يهدف هذا النظام إلى: [1]

– التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية من وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛

– تقليص آجال المعالجة، قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛

– تأمين أنظمة الدفع العام؛

– إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛

– مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

الفرع الرابع: مراحل تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال إستخدام أدوات الدفع، إستعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل[2] :

أولاً: المرحلة الأولى:كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

ثانياً: المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال إستعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك.

ولقد عملت على إستثمار3.6 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم إستعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار (Terminaux de paiement).

ولأجل نفس الغرض تم عقد إتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة فيSATIM وهي

[1] السعيد بريكة، نفس المرجع،ص 251.
[2] سماح ميهوب، مرجع سابق،ص 42-43.

الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) وبنك البركة. ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

المطلب الثالث :واقع إستعمال البطاقة البنكية في الجزائر

شرعت الجزائر في العمل بالبطاقة البنكية منذ حوالي 10 سنوات من طرف بنوك وهيئات مالية خاصة وعمومية، وقد بذلت خلال هذه الفترة جهود معتبرة لترسيخ ثقافة التعامل الإلكتروني في المجتمع الجزائري.

الفرع الأول: بطاقة السحب[1]

وضعت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1996 ، نظاما لتمييز الصكوك، وبدأت منذ سنة 1997 في عملية سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتي أصبح عددها يفوق 680 موزع آلي عام 2010. موزعة على التراب الوطني مفتوحة لكل حاملي بطاقات السحب ذات المسلك(الحيز)المغناطيسي، كما نصبت شبكة النقد ما بين البنوك التي تتكفل بعمليات سحب النقود حيث أن شركة" **ساتيم**"سنة 1995 انشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي :

البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، ووضعت من أجل:

- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة؛
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

وتقوم الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية وهذه الخدمة موضوع عقد بين البنك وساتيم، الذي يحدد إلتزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم أضف الى هذا عملية الربط بين DAB ومصالح"**ساتيم** "بواسطة شبكة الإتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.

[1] السعيد بريكة،مرجع سابق،ص 251.

الفرع الثاني: النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك(Societe dAutomatisation Des SATIM (Transactions Interbancaires ET de Monetique

أولاً: تعريف الشركة[1]

إن شركة" **ساتيم** "والتي أنشئت في 25 مارس 1995 ، هي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من :بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الجزائري الخارجي والبنك الوطني الجزائري، ثم إلتحق بها الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ويبلغ رأس مالها 26 مليون دينار جزائري.

ثانياً: مهام شركةSATIM

من المهام التي تؤديها SATIM هي كالتالي[2]:

– تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة" سحب ودفع إلكتروني بين البنوك"؛

– تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك؛

– ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي؛

يخضع تداخل هذه الشبكة إلى إتفاقية مصرفية مشتركة، تحدد الشروط المتعلقة بالإنضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات، وتساهم شركة " **SATIM** " بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال:

– المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية؛

– تسيير الشبابيك المنشأة(الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة)؛

– صناعة بطاقات الدفع؛

و من أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقات البنكية المشتركة(**CIB**) بين عدد من البنوك.

أ– الشبكة الآلية النقدية بين البنوكRMI [3]

في سنة 1996 قامت شركة ساتيم بإطلاق مشروع يمكّن من إيجاد حلول للنقدية الآلية بين البنوك والمتعلقة فقط بالموزعات الآلية للنقد، حيث تم إطلاق عليه تسمية الشبكة النقدية للآلية بين البنوك. وإيجاد هذه الحلول يتم من خلال توفر الأجهزة و وسائل الإتصال والربط واليد العاملة الكفؤة التي تمنح حاملي البطاقات إمكانية إستعمال

[1] زهير زاوش،مرجع سابق،ص 158.
[2] زهير زواش،مرجع سابق،ص159.
[3] زهير زواش،نفس المرجع،ص159

بطاقاتهم لدى أي موزع آلي DAB بغض النظر عن البنك أو المؤسسة المالية، وأنشأت SATIM هذه الشبكة لتمنح الأعضاء المنظمين نفس الحقوق وخاصة بريد الجزائر.

ثالثاً:أهداف الشبكة

تهدف شبكة **SATIM** من خلال إنشاء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية، إلى تحقيق هدفين أساسيين:

– وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة؛

– عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات؛

– تتضمن الشبكة حظيرة الموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة.

التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة البنوك الأعضاء والتحضير والتحول للتدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة.

الفرع الثالث: البطاقة البنكية في الجزائر

عرفت بطاقات الدفع تطورا ملحوظ، خاصة بعد إستحداث المقاصة الإلكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية وبريد الجزائر.

أولاً: مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر

مرت بطاقات الدفع بعدت مراحل وهي كالتالي[1]:

– بداية فكرة الإنطلاق لنظام السحب مابين البنوك كانت سنة 1998؛

– الإنطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني le systéme de paiement interbancaire "،" سنة 2002.حيث أعطي دور الإشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة satim ، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الآلي؛

تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفاتENV سنة 2004 ؛

– إنشاء جمعية COMI (comité monétique intrebancaire) سنة 2005؛

– البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر كانت سنة 2006، حيث و زعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص؛

[1] بطاقات السحب و الدفع في الجزائر، تاريخ الإطلاع: http:// forume.univbiskra.net 13 :22-2017/04/22

– تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك سنة 2007؛

سنة 2007–2008 أكد وزير المالية أنه ستعمم ماكينات الصراف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم إستخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

الفرع الرابع: البطاقة البنكية CIB [1]

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك، وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع، يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن.و في هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة، يتوافق والهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية .

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIBوباسم البنك المصدر تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية... إلخ .ونجد في هذه البطاقة نوعين:[2]

أولاً: البطاقة الكلاسيكية

هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، و تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمداخيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى.و للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك و العميل .

ثانياً: البطاقة الذهبية

مقترحة أيضا من قبل البنوك للزبائن يتم إختيارها وفق لشروط محددة، لكن بالإضافة الى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفعا نسبيا.وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.

المطلب الرابع :العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها البنوك الجزائرية

سنتناول في هذا المطلب أهم العوامل المعرقلة لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والعقبات التي تقف حاجزاً أمام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

[1] أحمد جميل، كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد الأول، سبتمبر،جامعة خميس مليانة،الجزائر 2010 ، ص123 .

[2] بلعايش ميادة،مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر،أبحاث إقتصادية و إدارية ،مرجع سابق،ص 205.

الفرع الأول: العوامل المعرقلة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

تتمثل العوامل المعرقلة لنجاع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر في العديد من الأسباب نذكر منها ما يلي:

أولاً: عدم إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر[1]

رغم الأهمية البالغة لضرورة إعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الإقتصاد الجزائري ،إلا أ ن هذه التجارة لم تتحصل إلى غاية يومنا هذا على القدر المطالب به من الإهتمام، و من الأسباب التي تحول دون إنتشار هذه التجارة في الجزائر هي:

– إرتفاع تكلفة إستخدام الأنترنيت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الإتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه؛

– نقص إهتمام المؤسسات الإقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا إقتصادية أوسع مما يجعل إنتشارها يكون منعدما في بلادنا؛

– عدم إهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أ ن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر حتى في إجراء إستقصاء لمدى إهتمام بهذا النوع من التجارة، والاستفادة من تجارب الدول الغربية في هذا المجال؛

– تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة؛

– إنتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية، أو يقصد بها الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذين يمتلكون مستوى تعليميا مقبولا يصل17.5 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوفق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون جزائري سنة 2004؛

– الإنتشار الواسع للأمية في بلادنا، حيث تعتبر الجزائر التي تحوي نسبة أمية مرتفعة نوعا ما فالإحصائيات تتحدث عما يفوق سبعة ملايين أمي وبالتالي فهؤلاء لا يفقهون حتى وجودها، وهذا يعتبر عائقا لإنتشار التجارة الإلكترونية.

ثانياً: مشاكل البطاقة الإئتمانية

يترتب على البطاقة الإئتمانية مشاكل جمة نلخصها كالتالي[2]:

– عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك والعميل؛

– سرقة البطاقة الإئتمانية أو ضياعها من طرف الغير؛

[1] كمال رزيق،التجارة الإلكترونية و ضرورة إعتمادها في الجزائر،الجمعية العلمية نادي الدراسات الإقتصادية،كلية العلوم الإقتصادية،جامعة البليدة، الجزائر،2011،ص ص 11-12.

[2] عيوب وسلبيات بطاقات الإئتمانية البنكية، تاريخ الإطلاع2017/04/28 22: 01 https ://WWW.bayt.com

- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع بطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة؛
- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في إستعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

الفرع الثاني: العقبات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية [1]

بالرغم من المجهودات المبذولة في إطار الصيرفة الإلكترونية إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:

- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- مشاكل سوء إستعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا؛
- ضعف الإقبال على إستخدام وسائل الدفع الالكترونية فكيف في إقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع؛
- غياب الحملات التحسيسية و العمليات الإشهارية التي تمدح و تعرف بهذه الوسائل الإلكترونية للدفع؛
- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات و المزايا التي توفرها البطاقات لمستلميها؛
- التعطل المتكرر للموزعات الألية؛
- قلة إنتشار أجهزة الدفع الإلكتروني TPE و حتى التجار و الباعة يبدون تخوفاتهم من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسائل دفع .

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لإستخدام النظم الإلكترونية الجديدة التي تسير عمليات الإيداع والسحب وتنظم حركة التعامل مع العملاء مثل جهاز الصراف الآلي. في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق إتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الإعتبار لتعظيم الإستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

[1] عبد العزيز سلامة، واقع عصرنة النظام المصرفي الجزائري،مذكرة ماجستير،تخصص علوم إقتصادية،جامعة قسنطينة،2012/2011،ص 129-130 ،غير منشورة.

- التوسع في إستخدام الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى؛
- تفعيل دور شبكة الإتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الإرتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

المبحث الثاني : بنك الفلاحة و التنمية الريفية– دراسة حالة لوكالة بسكرة

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك الجزائرية التي تقوم بتمويل النشاطات الإقتصادية خاصة منها تلك المتعلقة بالقطاع الفلاحي، من أجل دعم الفلاحة والصناعات الغذائية، وتطوير الريف الجزائري.

ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية ومراحل تطوره و أهم مبادئه، أهدافه و مهامه التي يقوم بها، وكذا هيكله التنظيمي. بالإضافة الى تقديم للوكالة محل الدراسة(وكالة بسكرة)، من حيث أهدافها و مهامها ،هيكلها التنظيمي و التعرف على مختلف الأنظمة التي تستخدمها و منتجاتها الإلكترونية و خدماتها التي تقدمها لتلبية حاجات عملائها،وكسب ثقتهم.

المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية[1]

بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو بنك عمومي أنشئ بموجب المرسوم المؤرخ في 13 مارس 1982، حيث جاء بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وأسندت له مهام المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرف اليدوية والصناعات الزراعية وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف أيا كان نوع نشاطها.

وقد كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يضم في البداية 140 وكالة متنازل عليها من طرف البنك الوطني الجزائريBNA ليصبح في سنة 2007 يشتمل على 39 مجمع جهوي يضم 291 وكالة موزعة عبر التراب الوطني، وبعد عام 1988 تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية إلى شركة مساهمة ذات رأس مال يقدر بـ 22 مليار دينار جزائري، موزعة على 2200 سهم بقيمة 1 مليون دينار جزائري للسهم الواحد، وفي أواخر سنة 1999 بلغ رأس مال بنك الفلاحة والتنمية الريفية 33 مليار دينار جزائري، بميزانية قدرها 426 مليار دينار جزائري.

يقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية في 17 شارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة، فهو هيئة اقتصادية تتمتع بالإستقلال المالي حيث تقدم مختلف الخدمات ، فبعد الإصلاحات و التوجه نحو اقتصاد سوق أصبح بنك البدر، بنك تجاري شامل.

و يعتبر من أهم البنوك في الجزائر، لأنه يملك أكبر شبكة كما يشغل ما يفوق 7000 عامل حسب إحصائيات 2001، هذا ما جعله في المرتبة 688 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف حسب مجلة قاموس

[1] www.Badr_Bank.DZ,presentation de BADR,consulté le 03/05/2017 a 16 :02

البنوك، ويعتبر ثاني بنك على المستوى المغاربي، ويحتل المرتبة 13 على المستوى الإفريقي من ضمن326 بنك شملها التصنيف، والمرتبة 14 عربيا من بين 255 بنك شملها التصنيف.

الفرع الثاني: مراحل تطور بين الفلاحة و التنمية الريفية

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الكثير من التطورات منذ نشأته إلى الوقت الحالي في مختلف الإصلاحات التي مر بها القطاع البنكي في الجزائر ويمكن تقسيمها إلى أربعة مراحل وهي:[1]

أولا:المرحلة الأولى (1982- 1990):

في هذه المرحلة تم تأسيس بنك الفلاحة و التنمية الريفية لإنقاض البنك الوطني الجزائري برأس مال قدره1 مليار دينار جزائري، وإنصب إهتمامه على تحسين موقعه في السوق المصرفية، والعمل على ترقية القطاع الفلاحي عن طريق تكثيف فتح الوكالات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، وبعد الإصلاح الإقتصادي تحول البنك إلى شركة مساهمة برأس مال قدره 2.2 مليار دينار.

ثانياً:المرحلة الثانية(1991- 1999):

بموجب قانون النقد والقرض الصادر في 10/90 الذي ألغى من خلاله التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل في إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك ذو الأفضلية الكبيرة في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي من خلال منح القروض و تشجيع عملية الإدخار، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات كانت تصب كلها في تطوير نشاط البنك، للإشارة فقد شهدت هذه المرحلة ما يلي:

-إدخال التكنولوجيا والإعلام الآلي حيث تم تطبيق نظام سويفت SWIFT لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية سنة 1991؛

- تم وضع نظام SYBO سنة 1992 وهو عبارة عن شبكة معلوماتية خاصة ببنك BADR تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة (système bancaire universel) حيث يساعد هذا النظام على سرعة أداء العمليات البنكية من خلال ما يسمى Télétraitement، إلى جانب تعميم إستخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة، كما تم إدخال نظام محاسبي جديد على مستوى كل الوكالات؛

[1] www.Badr_Bank.DZ,consulté le 03/05/2017 ,a 18 :12

– الإنتهاء من إدخال الإعلام الآلي في كل العمليات البنكية على مستوى كل وكالات البنك سنة 1993؛

– تم طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك تتمثل في بطاقة السحب والدفع BADR سنة 1994؛

– إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي1996؛

– بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB)سنة 1998.

ثالثاً: المرحلة الثالثة (2000–2005):

تميزت هذه المرحلة بالتدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديدة في مجال تشجيع الإستثمارات ونشاطها ومستوى مردودها يساير قواعد إقتصاد السوق، حيث عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تغيير سياسة الإقراض إلى حد كبير وزيادة حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفي جميع الميادين ، ونظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية صنف هذا البنك في قاموس مجلة البنوك (الطبعة الأولى) في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية.

رابعاً: المرحلة الرابعة (ما بعد ماي 2005):

في هذه المرحلة قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المشاريع الفلاحية و الحرفية وذلك وفقا للمرسوم الحكومي الصادر في 2005/05/12 حيث تم تحديد نشاطاته في:

–تمويل النشاطات الخاصة بالقطاع الفلاحي وملحقاته؛

–تمويل السكن الريفي؛

–تدعيم تشغيل الشباب إذا كان في إطار نشاط فلاحي؛

–تمويل النشاطات الحرفية بكل أنواعها.

الفرع الثالث: أهداف و مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية [1]

من أجل التأقلم مع المناخ الاقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحظى بإحترام وثقة المتعاملين الإقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

أولا: أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

من الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

[1] www.Badr_Bank.DZ,principales activites de la BADR ,consulté le 12/05/2017 a 13 :11.

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- تحسين العلاقات مع الزبائن؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق هذه الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للإنطلاق في مرحلة جديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية جديدة، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل الموارد بشرية، وترقية الإتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي وإحتياجات السوق.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من الزبائن وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمصالحهم و متطلباتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم، وكان البنك يسعى إلى تحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه ب :

– رفع حجم الموارد بأقل التكاليف؛

– توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛

– تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة والصعبة.

ثانياً: مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية

وفقا للقواعد والقوانين المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة و التنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- المشاركة في تجميع الإدخارات؛
- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
- تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات و الخدمات المقدمة؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الإدخار والإستثمار؛
- تطوير شبكته و معاملاته النقدية؛
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

- الإستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.

لقد عمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية ولأجل تعزيز مكانته التنافسية و التوجه الاقتصادي الجديد للدولة وسياستها بصفة عامة، بوضع مخطط إستراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي و العشرين، تلخصت أهم محاوره في :

- إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيمي للبنك؛
- عصرنة البنك (تقوية منافسيه)؛
- إحترافية العاملين؛
- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى؛
- تطهير وتحسين الوضعية المالية.

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:[1]

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك التجارية الأخرى لديه هيكل تنظيمي خاص يتناسب مع طبيعة عمله ويتغير بتوسع نشاطاته، فهو يتكون من نيابة سلطة الرئيس المدير العام يساعده ثلاثة نصحاء يساندونه و مديرين عامين ومساعدين وتضم تركيبة البنك مديريات مركزية مختلفة حسب القطاعات التالية:

أولا: قطاع التسيير وقطاع المراقبة الداخلية:

أ- قطاع التسيير و يضم النيابات العامة التالية:

-نيابة المديرية العامة للقروض واعادة التحصيل؛

-نيابة المديرية العامة للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة؛

-نيابة المديرية العامة للإدارة والوسائل؛

-نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.

ب- قطاع المراقبة الداخلية ويضم:

-تركيب تأليف وانشاء العلاقات الداخلية؛

-التفتيش العام؛

-مديرية التدقيق الداخلي؛

-محافظة الاتصال.

[1] بناءا على وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة بسكرة)

ثانياً: قطاع الاستغلال والقطاع الوظيفي:

أ- قطاع الاستغلال ويضم:

-المديرية الفرعية؛

-الوكالات و الوكالة المركزية؛

ب- القطاع الوظيفي ويضم:

-ترتيب العلاقات الداخلية؛

-مجلس المديرية؛

-لجنة القروض و الخزينة؛

-لجنة الأسواق؛

-لجنة الضمان؛

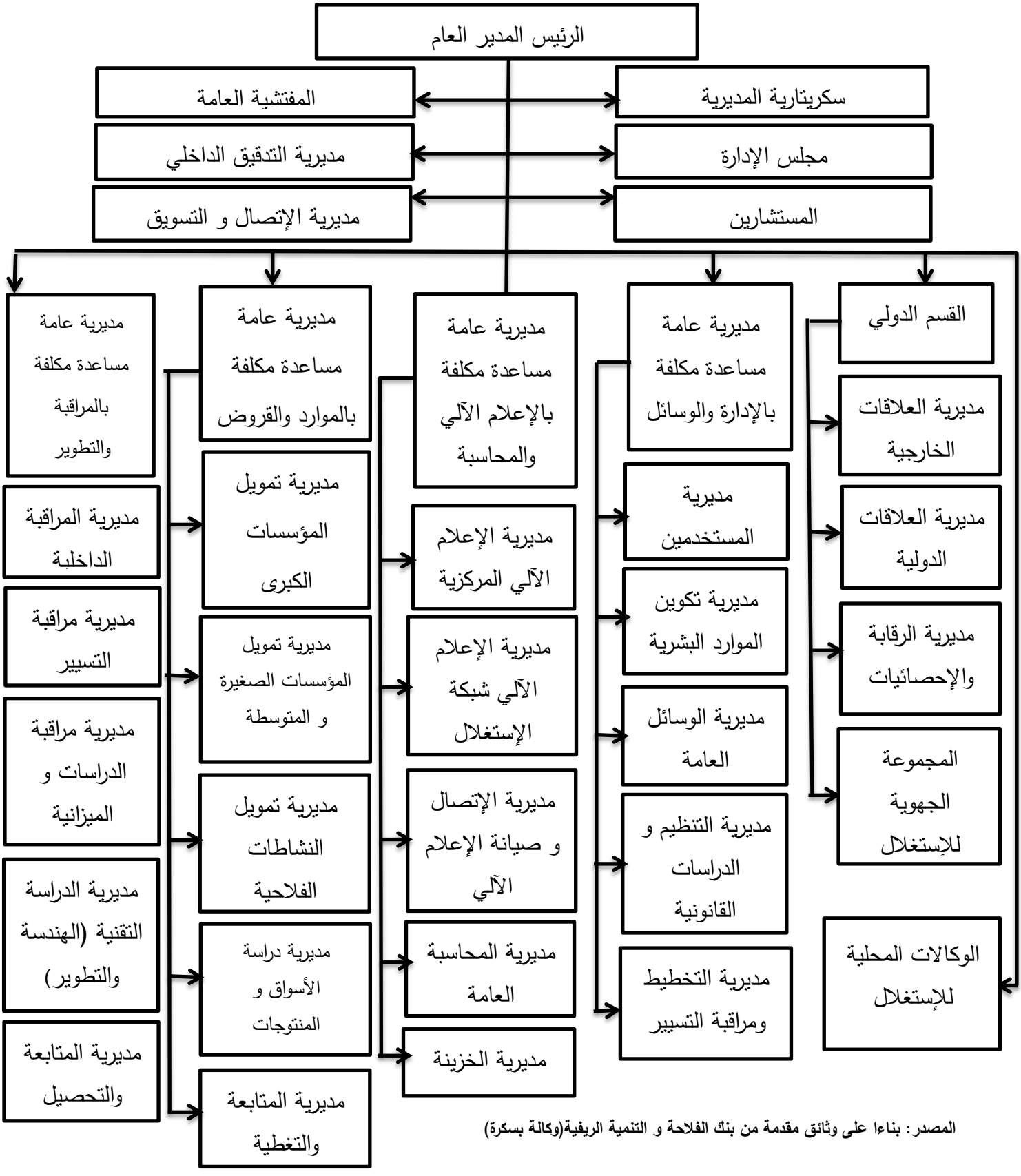
-لجنة إرشاد الإعلام الآلي.

ج- قطاع المراقبة والتطوير ويتكون من:

- لجنة المراقبة الداخلية؛
- لجنة مراقبة التسيير؛
- لجنة مراقبة الدراسات ومراقبة الميزانية؛
- لجنة الدراسة التقنية (الهندسة والتطوير)؛
- لجنة المتابعة والتحصيل.

و الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للبنك

الشكل(2-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)



المصدر: بناءا على وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية(وكالة بسكرة)

المطلب الثاني: ورقة فنية حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية (وكالة بسكرة)

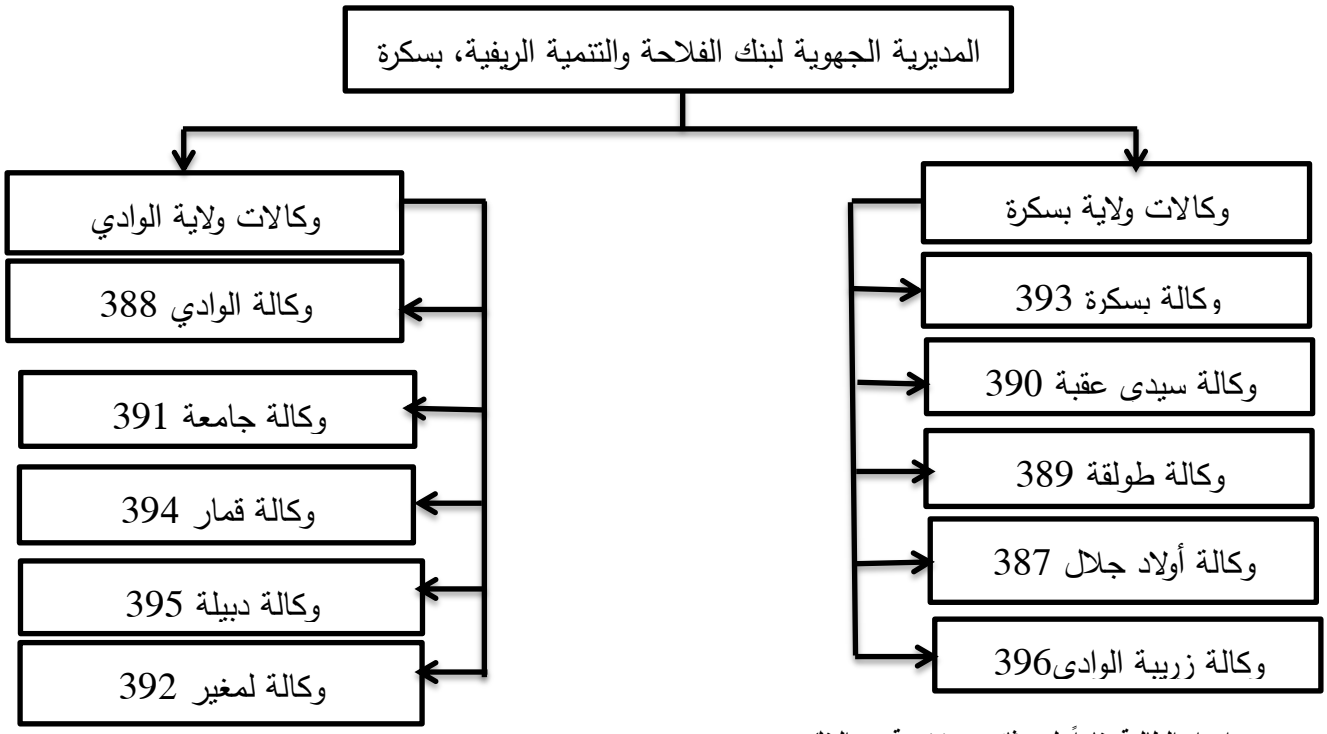
في هذا المبحث سنخصص دراستنا على المديرية الجهوية لولاية بسكرة من خلال التعرف على أهم النقاط التي ترتكز عليها المديرية والتي تتمثل في تقديم الوكالة من تعريفها، وذكر أهم الأهداف المسطرة والمهام التي تقوم بها وكيفية سيرها من خلال الهيكل التنظيمي.

الفرع الأول:التعريف بوكالة بسكرة

المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة هي مديرية تابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، تأسست في مارس1982 ويقع مقرها في وسط المدينة 2 شارع حميد بن باديس، وهي توظف حاليا حوالي 26 موظفا تعتمد على خبراتهم، ويقوم البنك بتكوين وتدريب العمال وذلك لزيادة خبراتهم وكذا كفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك، ويرمز للمديرية الجهوية لولاية بسكرة برقم 393 يمنح من طرف المديرية العامة.[1]

وتتفرع عن المديرية الجهوية لولاية بسكرة 9 وكالات وهي موضحة في الشكل التالي:

الشكل(2-2): **الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لولاية بسكرة**



المصدر:من إعداد الطالبة بناءاًعلى وثائق مستخرجة من البنك

[1] مقابلة مع مدير وكالة بسكرة 393،و بناءا على وثائق مقدمة من الوكالة،يوم 2017/05/08 على الساعة 14:00.

الفرع الثاني:أهداف ومهام الوكالة

إن أهداف ومهام الوكالة هي مستمدة من الأهداف والمهام العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والتي تتمثل فيما يلي:[1]

أولاً– أهداف الوكالة: بإعتبار أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك تجاري فهو يسعى لتحقيق الأرباح من جهة وتحقيق أهداف إقتصادية عامة من جهة أخرى فتتمثل أهم أهدافه فيما يلي:

– تلقى الفلاحة حصة الأسد في إهتمامات بنك البدر خاصة بعد الإصلاح الأخير والذي أعاد التوجيهات إلى إعادة التمركز الإستراتيجي للبنك وإعطاء الأولوية لتمويل التنمية الفلاحية والريفية، فأصبح البنك يهدف إلى زيادة الإستثمارات في المجال الفلاحي، مع تطوير المنتجات الغذائية، وكذلك مساعدة الفلاح على تصدير منتوجه خارج حدود الوطن؛

- يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للزبائن، وذلك في ظل المنافسة بين البنوك خاصة بعد الإنفتاح الذي عرفه الإقتصاد الجزائري وكذا الخصخصة؛
- يرمي البنك إلى إيجاد سياسة تكون أكثر فعالية في جمع الموارد؛
- يهدف البنك إلى ضمان التكوين الجيد للعاملين من أجل الحصول على خدمات أفضل وتسيير أحسن؛
- يسعى البنك إلى تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقا لمخططات التنمية.

ثانياً: مهام الوكالة

تقوم المديرية الجهوية لولاية بسكرة بمجموعة من المهام أهمها:

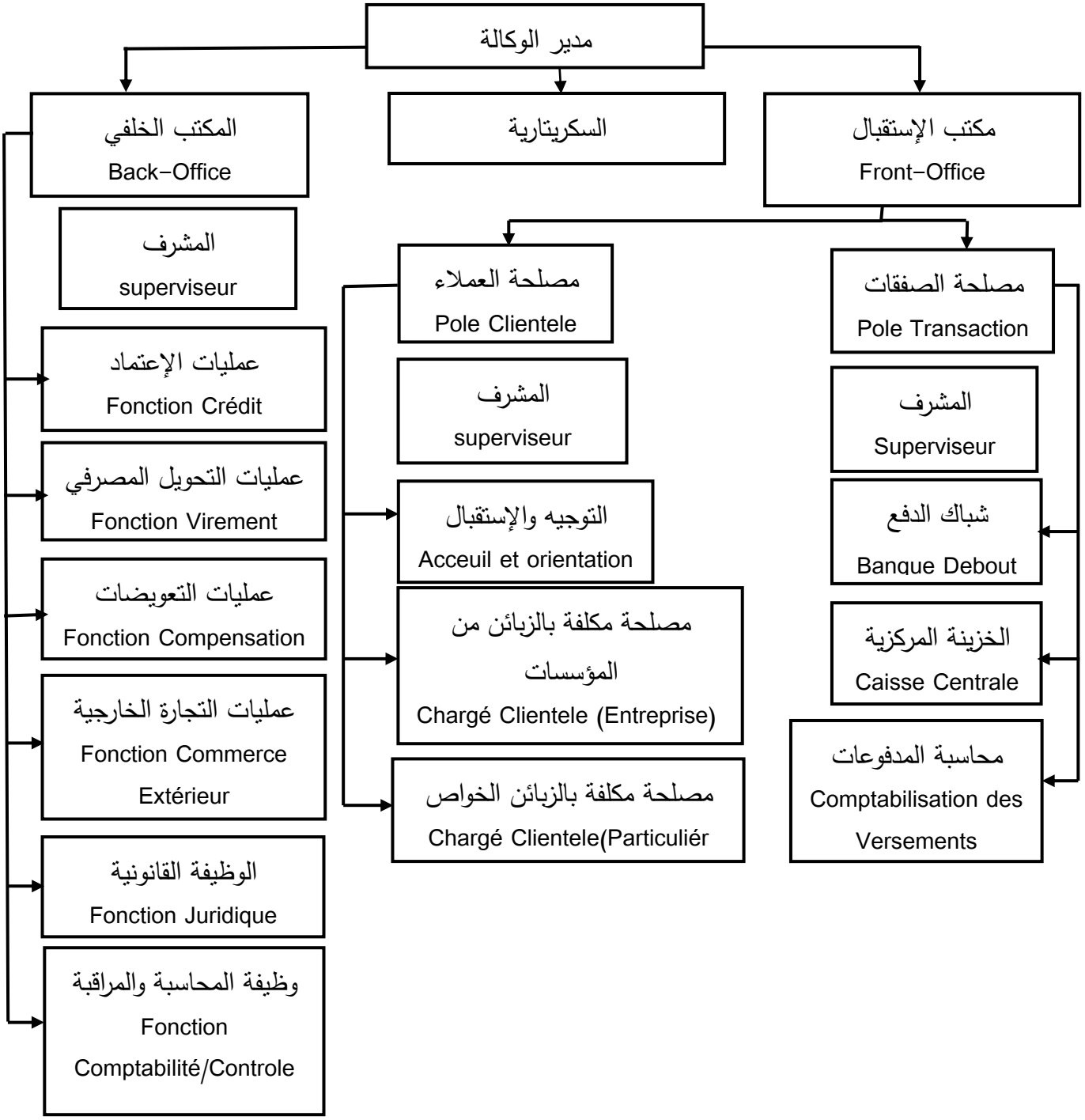
- معالجة كل العمليات الخاصة للإقتراض، تحويل العملات وعمليات الخزينة؛
- فتح الحسابات لكل شخص يتقدم بالطلب؛
- إستقبال الودائع؛
- تطوير الأعمال الفلاحية، الزراعية، الغذائية، الصناعية، والحرفية؛
- التعاون مع الدولة من أجل الرقابة لحماية حركة الأموال في المؤسسات الوطنية.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة

يحدد الهيكل التنظيمي مختلف الأقسام و المصالح و هي مبينة في الشكل التالي:

[1] مقابلة مع مدير وكالة بسكرة 393،و بناءا على وثائق مقدمة من الوكالة،يوم 2017/05/08 على الساعة 14:00.

الشكل(2-3): الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة -393-



المصدر: بناءا على وثائق مقدمة من المديرية الجهوية لولاية بسكرة.

المطلب الثالث:الأنظمة التي يستخدمها بنك الفلاحة و التنمية الريفية– وكالة بسكرة– والمنتجات و الخدمات التي يقدمها:

من خلال الدراسة التي قمنا بها سنتعرف على مختلف الأنظمة المستخدمة و المنتجات و الخدمات المقدمة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية– وكالة بسكرة 393.

الفرع الأول: الأنظمة والأجهزة المستخدمة

أولاً:المقاصة الإلكترونية [1]

تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونيًا ما بين البنوك ،حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهظة .

عند قيامنا بالدراسة التطبيقية حول إستخدام المقاصة الإلكترونية في وكالة بسكرة 393 علمنا أنها بدأت العمل بهذه التقنية في 1998 ،عن طريق الشبكة الداخلية التي تربط البنك بالبنوك الأخرى، وتتطلب المقاصة الإلكترونية:

- جهاز كمبيوتر؛
- جهاز سكانير(لقرائة الشيكات).

حيث تتم عملية المقاصة بنفس الطريقة التقليدية لكن بشكل إلكتروني،إذ يتم تغيير الشيكات من الشيك العادي إلى الشيك الرقمي(Le Cheque Numirique) ،فيتم إرسال الشيكات عبر شبكة الأنترنت بعدها يتم فرز المخالصات في غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى إدارة النقد و الدفع أو ما يطلق عليها إسم" DMP" المسؤولة عن توزيع الشيكات و يتم ذلك خلال مدة أقصاها 4 أيام.

❖ الملحق رقم(1):الشيك الرقمي الخاص ببنك الفلاحة و التنمية الريفية المعد للمقاصة الإلكترونية.

علماً ان الشيكات التي لا تتجاوز50000دج تصل إلى الوكالة في شكل جدول يحوي بيانات الشيك العادي فقط،أما تلك التي تتجاوز 50000دج فتصل للوكالة رسالة إلكترونية بها بيانات الشيك مدرجة في جدول مع الصورة الخاصة به.

مثال : كيف تتم المقاصة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة 393

نفرض أنه كان يجب على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA أن يتحصل من بنك البدرBADR على شيكات مبلغها 6.000.000دج ،وأن يتحصل بنك البدر على شيكات بمبلغ 3.000.000 دج من بنك CPA ،سابقا

[1] مقابلة مع مدير وكالة بسكرة،يوم 2017/04/07 على الساعة 15:10

كانت تتم المقاصة العادية بإجتماع ممثلي البنكين" DMP" في غرفة المقاصة الخاصة المتواجدة على مستوى البنك المركزي الجزائري الذي يلعب دور المنظم و المراقب، و يتم تبادل الشيكات فيما بينهم ،وكانت العملية تستغرق أشهراً لإتمامها ،أما الأن فتتم العملية بتبادل الشيكات إلكترونياً

و يسوي بنك البدر العملية بتحويل مبلغ 3.000.000 دج لبنك CPA ،فترسل إلى نظام تسيير الحسابات لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنكين (BADR،CPA) ،و المركز المسؤول في الجزائر هو مركز "المقاصة المسبقة ما بين البنوك" الموجودة على مستوى الجزائر العاصمة يشرف عليها البنك المركزي الجزائري.

الجدول(2-1): يمثل عدد العمليات على الشيكات التي تمت تسويتها عن طريق المقاصة الإلكترونية لدى الوكالة من 2011 إلى 2013.

السنوات	2011	2012	2013
عدد العمليات على الشيكات	98 221 654 145,22	112 438 272 765,21	142 278 240 798,44

المصدر: وثائق داخلية مقدمة من الوكالة.

ثانياً: التحويلات المالية البنكية الإلكترونية [1]

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن ،مدين) ،عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب :"**أمر بالتحويل** "، وتحوي هذه الإستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانح للآمر وجزء يخص المستفيد ، وخانة متعلقة بالمبلغ ، ولابد أن يكون هذا الآمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب إلى حساب ، ويشترط في التحويلات المالية أن لايتجاوز المبلغ المحّول **1.000.000.00دج**، وفي هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة ، نسخة للمديرية).

من خلال دراستنا على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية –وكالة بسكرة393 – وجدنا أن الأمر بالتحويل يتم إلكترونيًا على مستوى الوكالة ، حيث يتم مسح الأمر بالتحويل بجهاز السكانير ثم يتم إرساله إلى إدارة النقد و الدفع " DMP" بنفس مبدأ المقاصة الإلكترونية.

[1] مقابلة مع موظفة بوكالة بسكرة،يوم 2017/04/07 على الساعة 13:10

❖ الملحق رقم (2): "أمر بالتحويل"Ordre De Virement مقدمة من طرف الوكالة محل الدراسة.

ثالثاً: نظام (ARTS)[1]

تستخدم وكالة بسكرة نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار.

مثال: شرح كيفية إتمام عملية من خلال نظام (ARTS)

الوكالة(1)هي BDL في ولاية تبسة و الوكالة(2)BADR هي في ولاية بسكرة يتم التعاقد بين شخصين: شخص(أ) من ولاية تبسة و شخص(ب)من ولاية بسكرة عن طريق الشيك و تكون بمبلغ كبير. فتتم العملية كالتالي:

- يتجه الشخص (أ) إلى الوكالة (1) مع الشيك الذي يحمل مبلغ يفوق 10 ملايين دينار يعطيه للمكلف بعمليات التحويل؛
- فيقوم هذا الأخير بمسح الشيك عن طريق جهاز السكانير فتذهب بيانات الشيك مع الصورة نحو البنك المركزي في الجزائر العاصمة ؛
- بعد ذلك ترسل المعلومة أوتوماتيكياً من المركز الرئيسي لكل الوكالات و بالتالي ترسل المعلومة إلى BDL الرئيسية و هذه الأخيرة تقوم بإرسال رسالة إلى BADRالرئيسية ؛
- و هنا تقوم الوكالة (2) بسكرة بمعاينة المعلومات الخاصة بزبونها كرقم حسابه و مبلغه و رصيده ثم تقوم بصرف الشيك آلياً من الوكالة(2) و تقوم بترصيد العملية ؛
- و أخيراً تشعر الوكالة الرئيسية BDL بأن تصرف الشيك لصالح زبونها (أ) و تتم هذه العملية في مدة أقصاها 72 ساعة.

رابعاً: نظام سويفت(**Swift**)[2]

تستخدم وكالة بسكرة هذا النظام من خلال شبكة سويفت لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية و الذي يتم العمل به منذ سنة 1991 ،فهو متاح 7/7 أيام و 24/24ساعة.

❖ الملحق رقم (3):رسائل مرسلة و متلقات عبر شبكة سويفت خاصة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية– وكالة بسكرة393.

[1] مقابلة مع موظف بمصلحة الزبائن لوكالة بسكرة يوم 2017/04/08 على الساعة 9:15،

[2] مقابلة مع موظفة بمصلحة الزبائن لوكالة بسكرة يوم 2017/04/08 على الساعة 11:20.

خامساً:الأجهزة المستخدمة في الوكالة[1]

طرحت هذه الأجهزة للزبائن لتلبية حاجياتهم آلياً دون الإتصال بالبنك مباشرة وذلك في إطار تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية،حيث تتوفر وكالة بسكرة393 على مجموعة من الأجهزة أهمها:

- الشبابيك الآلية البنكيةGAB تتوفر على جهاز واحد فقط على مستوى الوكالة ،والذي يسمح بسحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر،التعرف على الرصيد.
- أجهزة الدفع الإلكتروني(TPE) هو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات و رجال الأعمال .جهاز يسمح لحاملي البطاقة البنكية بدفع ثمن مشترياتهم و فواتيرهم بسرعة وسهولة و بحماية تامة.

الشكل (2-4): صورة لجهاز TPE

المصدر: www.caisse-enregistreuse-pro.fr تاريخ الإطلاع يوم 2017/04/16 على21:02 .

من خلال دراستنا التطبيقية في الوكالة إتضح لنا أنه تم توزيع 5 أجهزة TPE فقط من وكالة بسكرة لدى بعض الصيادلة ،حيث يعتبر من الأجهزة غير المستعملة رغم أنها تمنح وتركب مجاناً من البنك ،وذلك لعدم تقبلها من طرف التجار وأصحاب المحلات الكبرى بالإضافة الى نواياهم في التهرب من الرقابة الضريبية ،كما دلنا بعض موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأن البنك قام بتوزيع بعض الأجهزة على بعض المحلات لكن بعد فترة

[1] مقابلة مع موظف بمصلحة الزبائن لوكالة بسكرة يوم 2017/04/08 على الساعة 9:15.

قاموا بإرجاعها و ذلك لعدم التعامل بها من طرف العملاء، أما بعض التجار فليس لديهم أدنى فكرة عن هذا الجهاز و ذلك لغياب الثقافة المصرفية .

الفرع الثاني:المنتجات و الخدمات التي تقدمها الوكالة

أولا: المنتجات الإلكترونية [1]

تتمثل هذه المنتجات في مختلف البطاقات الإلكترونية التي تتيحها الوكالة لعملائها وهي:

– البطاقة البنكية CIB الكلاسيكية:

هي بطاقة سحب و دفع وطنية صالحة للإستعمال فقط في الجزائر،تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب من جهاز الشباك الآلي البنكي 7/7 أيام و 24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية .فهي سهلة الإستعمال من خلال إدخال الرقم السري ،توفر الوقت، وتمكن حاملها من دفع قيم مشترياته من المحلات المزودة بأجهزة الدفع الآلي،وفق سقف إئتماني لا يتجاوز 5000دج وعمولة 25 دجلكل عملية ،مدة صلاحية البطاقة سنتين من تاريخ تقديم البطاقة، قابلة للتجديد تلقائياً إلا في حالة إلغاء الإشتراك من قبل العميل أو من قبل البنك.

– البطاقة البنكية CIB الذهبية :

تعرض هذه البطاقة على العملاء وفقا لمعايير محددة كأصحاب الدخل المرتفع و التجار،حيث تتيح هذه البطاقة لحاملها السحب و الدفع النقدي،بالإضافة إلى ميزات أخرى كحدود سحب ودفع أعلى ،سقف السحب مابين 60000 دج– 70000 دج ، وفق إشتراك سنوي يقدر ب 1200 دج.

– بطاقة CBR:

هي بطاقة وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل الجزائر،تمكن حاملها القيام بالسحب النقدي من أجهزة الشباك الألي النقدي في أي وقت 7/7 أيام و 24/24 ساعة بما في ذلك أيام العطل الرسمية ،،صالحة للإستعمال سنتين من تاريخ تقديم البطاقة قابلة للتجديد تلقائياً، تمنح هذه البطاقة للعملاء الخاصين بعد التأكد من سمعتهم و موثوقيتهم في الدفع.

للحصول على إحدى البطاقات السابقة يتقدم الشخص إلى الوكالة مرفوقا بالوثائق المطلوبة المتمثلة في:

(2 صور شمسية، شهادة ميلاد ،بطاقة إقامة،صورة طبق الأصل عن بطاقة التعريف الوطنية،صورة طبق الأصل عن كشف الراتب الشهري بالنسبة للموظفين و صورة طبق الأصل عن دفتر التجارة مصادق عليه من

[1] مقابلة مع موظفة بوكالة بسكرة يوم 2017/04/10 عل الساعة 10:42.

غرفة التجارة بالنسبة للخواص،يجب أن يكون للعميل حساب جاري أو حساب صكي لدى البنك ،أن يكون للعميل رصيد لايقّل عن 5000 دج).

بالإضافة إلى الإستمارة المقدمة من طرف الوكالة.

❖ الملحق رقم(4): الإستمارة الخاصة بطلب بطاقات الدفع البنكية .

– بطاقة بدر توفير BADER TAWFIR :

هي بطاقة وطنية صالحة للإستعمال في الجزائر فقط ،موجهة لزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية الراغبين في التوفير حيث تمكن حاملها من القيام بعمليات الدفع و السحب من أجهزة الشباك الآلي للأوراق النقدية الخاصة ببنوك البدر ،وكذ القيام بعمليات السحب من الشبابيك الآلية للأوراق النقدية للبنوك الأخرى، يمكن نقل الرصيد من حسابك إلى بطاقة التوفير .

فهي بطاقة سهلة الإستعمال و آمنة متاحة للإستعمال 7/7 أيام و 24/24 ساعة و حتى خلال أيام العطل الرسمية ،مدة صلاحية البطاقة سنتين قابلة للتجديد تلقائياً.

❖ الملحق رقم(5): الإستمارة الخاصة بطلب بطاقة بدر توفير.

الجدول رقم 2–2: عدد البطاقات التي سُلمت للعملاء من طرف بنك BADR وكالة بسكرة في الثلاثي الأول لسنة 2017.

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس
عدد البطاقات	95	78	57

المصدر: من إعداد الطالبة إعتماداً على معلومات مقدمة من طرف بنك BADR وكالة بسكرة .

ثانياً: خدمات بدرالإلكترونية BADR e–banking [1]

من أهم الخدمات التي يقدمها البنك هو موقع الصيرفة الإلكترونية (البنك الإلكتروني)

أ– موقع البنك الإلكتروني:

عند الدخول للموقع « BADRnet»: الصفحة الرئيسية الدخول للموقع نجد الصفحة الرئيسية :

[1] إعتمادا على الموقع الإلكتروني لخدمات البنك الإلكترونية https://ebanking.badr.dz 08/04/ 2017 a11 :13

الشكل(2- 5): الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني لخدمات البنك الإلكتروني الخاص ببنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المصدر: الصفحة الرئيسية للموقع https://WWW.ebanking.badr.dz تم الإطلاع عليه يوم 08/04/ 2017 a11 :13

عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الإشتراك مجانا و عليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية و إتباع الخطوات المطلوبة و هذا لضمان أمن المعلومات و ضمان عدم التلاعب بها، حيث تمكن هذه الخدمة المشترك من:

- تسمح للمشترك بالدخول لحسابه و هذا عن طريق ادخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك.
- تغيير المشترك لكلمة المرور الخاصة به و هذا لغرض السرية و الأمان عند الدخول إلى الحساب .و عادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.
- تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري و على حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك و كذا تحميل ملفات معاملاته .
- تحويل الملفات هذه الخدمة مخصصة بالزبائن التجاريين و بالمؤسسات التجارية ،حيث تسمح بإرسال ملفات التحويلات و الضرائب دون تحمل مشقة الإنتقال من مقر العمل و كذا بتوقيع كافة مدفوعاتها.

المبحث الثالث: بنك الخليج الجزائر – دراسة حالة لوكالة بسكرة

سنعرض في هذا المبحث لمحة عامة عن بنك الخليج الجزائر نشأته، تأسيسه و المساهمون فيه، وظائفه و أهدافه التي يسعى نحو تحقيقها،وكذا تقديم لبنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة منتجاتها و خدماتها الإلكترونية التي تقدمها ،وأهم الأنظمة التي تعمل بها.

المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الخليج الجزائر

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة و تطور بنك الخليج الجزائر بالإضافة إلى أهم خصائصه و أهدافه و كذا جانب هيكله التنظيمي.

الفرع الأول: نشأة و تطور بنك الخليج الجزائر

بنك الخليج الجزائر هو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية KIPCO التي أنشأت سنة 1975، و هي مجمع كويتي خاص و هي أحد شركات الإستثمار المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية،حيث تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا،و تمتلك المجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 24 دولة، في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا،تتمثل نشاطاته الرئيسية في القطاع المالي و الإعلامي.[1]

وبنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري أجنبي مستثمر بالجزائرتأسس في 15 ديسمبر2003 بموجب القانون الجزائري، و بدأ عمله في مارس 2004 برأسمال يقدر ب10.000.000.000 أي 10 مليار دينار جزائري، موزع على 3 بنوك ذات سمعة عالية في المجال البنكي (المساهمون) [2]. و هي كالأتي : [3]

– 60% من طرف البرقان بنك" Burgan Bank" هو فرع من المجموعة KIPCO تأسس هذا البنك سنة 1977 تشمل فروعه بنك الخليج الجزائرAGB Algerian golf bank في الجزائر،بنك بغداد bank of baghdadفي العراق،و البنك الأردني الكويتيjordan koweit bank في الأردن.

– 30% البنك التونسي الدولي" Tunis International Bank" تأسس هذا البنك سنة 1982، و هو أول بنك خاص بالخارج أنشئ بتونس،لديه مكتب تمثيلي في طرابلس ليبيا والمساهم الرئيسي الخليج المتحد بقيمة 86 من رأس المال، وتملك حصة 30 في بنك الخليج الجزائر.

[1] شركة مشاريع الكويت القابضة "kipco " تاريخ الإطلاع 2017/04/28على الساعة 10:12 WWW.KIPCO.COM

[2] Https ://www.agb.dz - Qui Sommes Nous, vu le 28/04/2017 a 13 :23

[3] Https ://www.agb.dz - Résolution d'augmentation du capital social de Gulf Bank Algeria,p3 vu le 28/04/2017 a 14 :05

.

– 10% البنك الأردني الكويتي"jordan koweit bank " تأسس سنة 1976 و منذ سنة 2008 أصبح فرع من فروع البرقان بنك بنسبة 51,10% ، يشارك بحصة 10% في رأس مال بنك الخليج الجزائر.

و قد ربط بنك الخليج الجزائر منذ تأسيسه مهمته الأساسية في التنمية الإقتصادية و المالية للجزائر و ذلك بتقديم مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية و الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة و التنفيذ، ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع عبر أرجاء الوطن ؛حيث لديه الأن حوالي 63 وكالة و ذلك حتى تكون أقرب إلى عملائها في جميع أنحاء البلاد.

الفرع الثاني: خصائص و أهداف بنك الخليج الجزائر

أولاً–خصائص البنك : يتمتع بنك الخليج الجزائر بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي[1]:

– بنك تجاري للمؤسسات :وضع المصرف التجاري يعطي كامل الحق لبنك الخليج الجزائر بإجراء جميع العمليات المصرفية على الصعيدين الوطني والدولي، وتتمثل هذه العمليات في تقديم مساعدات لشركات الإقراض المتنوعة المباشرة وغير مباشرة؛

– بنك للأفراد :يفتح بنك الخليج الجزائر أبوابه للأفراد لتقديم المنتجات والخدمات بطرق ومناهج مختلفة حسب التطلعات المرادة؛

– بنك الخدمات :يوفر البنك لعملائه من الشركات والأفراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان،منذ تأسيسه في السوق الجزائرية، والبنك رائد في مجالات علوم الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي مكنته من إتمام جميع عملياته المصرفية الإلكترونية بين الوكالات وجعلها أكثر كفاءة لعملائه، مثل شبكة سويفت ؛

– بنك ذو شبكة بنكية واسعة :التوسع المستمر لبنك الخليج الجزائر جعله يتربع على شبكة واسعة في التراب الجزائري رغم عدم قدمه في الساحة المالية للجزائر.

ثانياً–أهداف البنك: من أهم الأهداف المسطرة لبنك الخليج الجزائر نذكر ما يلي:[2]

– يلتزم بنك الخليج الجزائر إلتزام راسخا، لضمان أعلى مستوى جودة في كل أعماله المصرفي:حيث ومنذ منح الإعتماد للبنك وهو يسعى إلى إستغلال كل الوسائل الحديثة المستعملة في المجال البنكي لتقديم أعلى مستوى من الخدمات وبجودة عالية.

[1] Https ://www.agb.dz - le journal d'information d'AGB ,P5- vu le 01/05/2017 a 14 :45
[2] Https ://www.agb.dz - le journal d'information d'AGB ,P 6 vu le 01/05/2017 a 14 :45

– السعي إلى تعظيم قيمة موجوداته :ويعتبر هذا الهدف من الاهداف المسطرة لكل بنك سواء كان أجنبي أووطني، حيث يعتبر تعظيم الربح من أولويات بنك الخليج الجزائر والتي تعمل على تحقيقها منذ دخولها للسوق النقدية الجزائرية؛

– تلبية جميع إحتياجات العملاء :أي العمل على الوفاء بكل الإلتزامات التي هي على عاتق البنك وعلى رأسها توفير كل الإحتياجات التي يطلبها العميل وبأحسن صورة،ويتجسد هذا الهدف من خلال توفير جميع الخدمات وتلبية طلبات العملاء من منح القروض وتسليم الودائع ودفاتر الشيكات....الخ، وهو ما يسعى البنك لتحقيقه؛

– توسيع الشبكة البنكية للبنك في مختلف أنحاء البلاد :يسعى بنك الخليج الجزائر إلى زيادة عدد وكالته في أرجاء الوطن، وذلك لتوسيع خدماته وزيادة عدد المتعاملين، خاصة وأنه لكسب مكانة في السوق وجب عليه الظهور بقوة وفي كل مكان، لذلك نلاحظ تطورا ملحوظا في زيادة شبكات البنك في الجزائر منذ 2003 إلى يومنا هذا؛

– السرعة في الأداء :القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة في أوقات قياسية؛

– العمل على تطوير منتجات جديدة :وذلك من خلال منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى.

الفرع الثالث:الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر

حيث يتكون بنك الخليج الجزائر من :[1]

– مجلس الإدارة :الذي يضم الرئيس وهو الرجل الأول في البنك وصاحب القرار النهائي

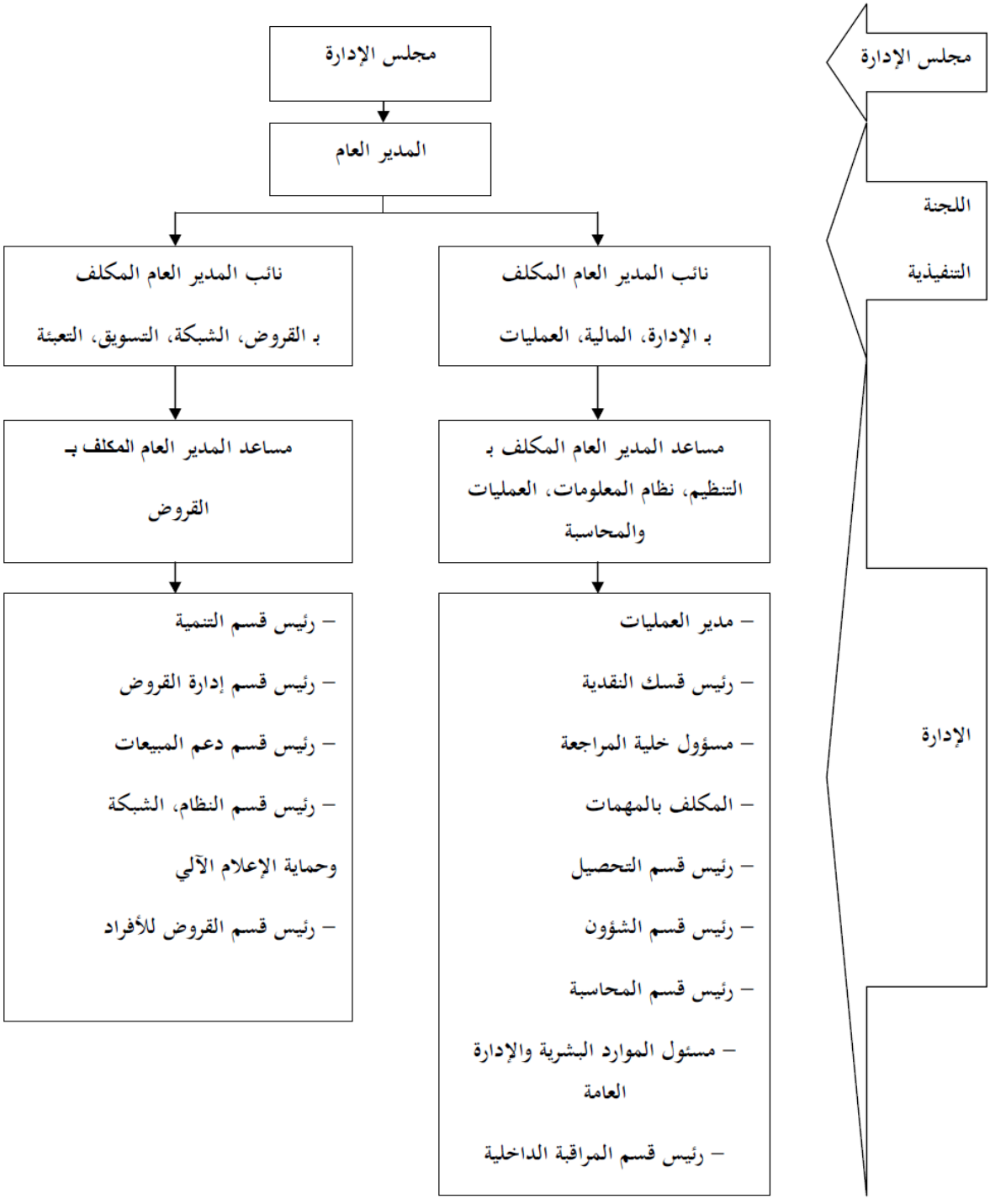
لمجموعة الأعمال الكويتيةKIPCO ، يليه نائب الرئيس ثلاثة أعضاء ومنه فإن مجلس إدارة البنك يتكون من خمسة أعضاء .

– اللجنة التنفيذية :وهي الجهة الممثلة للمجموعة في الجزائر حيث تتكون من المدير العام وهو صاحب السلطة العليا للبنك داخل البلاد، يأتي بعده نائبان إثنان، الأول مكلف ب الإدارة المالية والعمليات، والثاني مكلف بالتنظيم ونظام المعلومات و العمليات المحاسبية، و تتكون اللجنة من ثلاث أعضاء.

– الإدارة : تتمثل في المصالح والأجهزة التي تقوم بتسيير البنك حيث تتكون من عدة أقسام، ويأتي على رأس هذه الأقسام مساعدان إثنان للمدير العام، الأول مكلف بالقروض والثاني مكلف بالتنظيم، نظام المعلومات،العمليات والمحاسبة، يليهما رؤساء الأقسام حيث كل رئيس قسم مكلف بالمهام المخولة له حسب تسمية كل مصلحة .

[1] Https ://www.agb.dz –condition de la banque2016,P3-8,vu le 29/04/2017 a 11 :12

الشكل 2-6: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر: بالإعتماد على وثائق داخلية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.

المطلب الثاني: تقديم بنك الخليج الجزائر – وكالة بسكرة–

سنتطرق في هذا المطلب الى نشأة وكالة بنك الخليج الجزائر– بسكرة – وهيكلها التنظيمي .

الفرع الأول: نشأة وكالة بنك الخليج بسكرة[1]

أنشئت وكالة بنك الخليج بسكرة في 03 جوان 2010،يقع مقرها في الحي السياحي–طريق تقرت–بسكرة، تبلغ مساحتها 350م،مجهزة بجميع الوسائل الحديثة و المتطورة، يبلغ عدد موظفي الوكالة 9 موظفين كلهم إطارات.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائروكالة بسكرة

من أجل تحقيق البنك لأهدافه والاستجابة السريعة الحاصلة فقد بادر منذ نشأته بوضع خطة إستراتيجية فعالة تبنى على أساس تغير الهيكل التنظيمي للبنك ويعتمد البنك في تقسيمه للهيكل التنظيمي على الأقطاب التالية:[2]

– **مدير الوكالة** :وهو الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة والمسؤول عن توفير التنظيم الإداريوالتشغيلي للوكالة، وتنميتها التجارية، والإهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطرومراقبة الحسابات والتأكد من سير العمليات في إطارها القانوني؛

– **المسؤول التجاري** :من مهامه الرئيسية الإشراف على فريق المبيعات وكذا الإشراف على تسيير محافظ العملاء مع تزويد العملاء بكافة المنتجات التي يقدمها البنك وإحترام تطبيق القرارت الإئتمانية ومراقبة فتح الحسابات؛

– **المراقب** :مهمته الأساسية هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية والتحقق من العمل اليومي للشباك والصندوق ومراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق القانوني؛

– **المشرف الإداري** : وهو المشرف على أمن الصندوق، وعامل الشباك والأعوان لتحقيق أهداف الوكالة والتأكد من سير العمل في الوكالة بشكل إيجابي كما يقوم بتشغيل وإيقاف نظام الحاسوب وضمان التنظيم الجيد للأرشيف، وضمان مسك الدفاتر والسجلات للوكالة؛

– **مستشار مبيعات العملاء(المؤسسات :)** من مهامه إدارة محفظة العملاء(مؤسسات) ، وتجهيزالمنتجات التي يقدمها البنك من خلال إدارة حسابات العملاء(فتح،تغيير ،غلق)،القرارات التنظيمية، تسييرالكفالات والضمان الإحتياطي ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية؛

[1] مقابلة مع مندوبة إدارية (BackOffice)في بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة ،يوم 2017/05/02 على الساعة 14:15.
[2] نفس المقابلة.

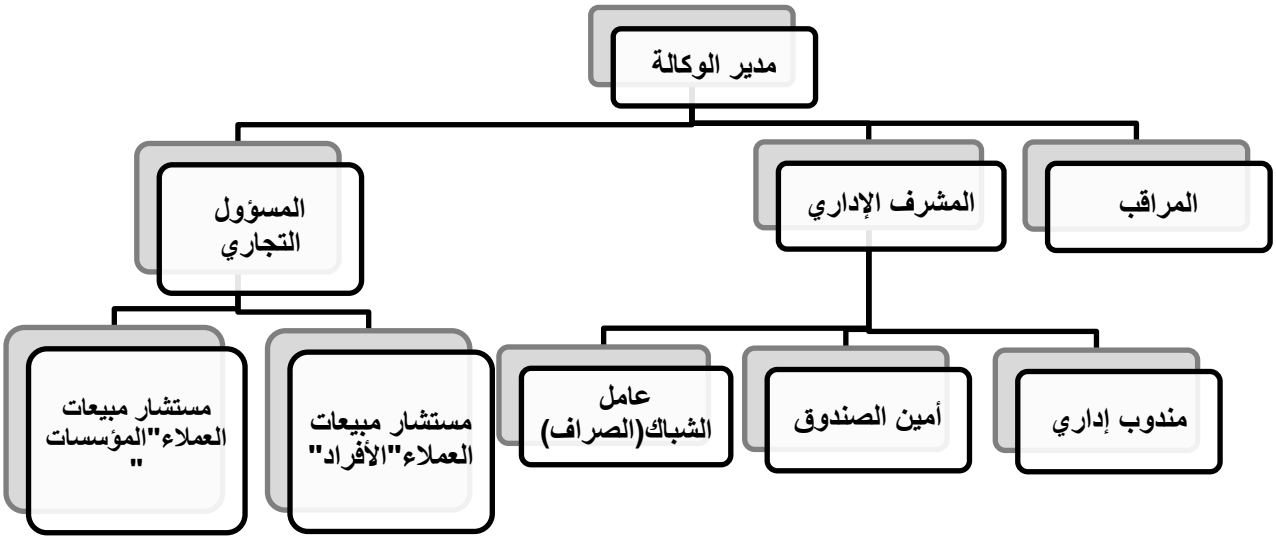
– **مستشار مبيعات العملاء(الأفراد :)**يقوم بنفس عمل مستشار مبيعات العملاء(المؤسسات) لكن لصالح الأفراد وليس المؤسسات، كتسيير حسابات الأفراد وتسيير القروض الموجهة للأفراد؛

– **مندوب إداري** :له مجموعة من المهام كضمان عمليات (Backoffice) أي عمليات المكتب الخلفي مع إحترام القوانين المعمول بها في إطار الجودة والدقة وكذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء وتسيير الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة؛

– **أمين الصندوق** :هو المسؤول عن الصندوق، وضمان سير عملياته مع العملاء وحسن سيرها وفق الإجراءات السارية والمعمول بها في البنك؛

– **عامل الشباك (الصراف)** :يعمل عامل الشباك على ضمان سير مختلف العمليات البنكية من سحب وإيداع الزبائن بالنيابة والمحافظة على سجل الصندوق، تزويد موزع الأوراق النقدية الآلي بالعملات الوطنية والأجنبية.

الشكل 2–7:الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائر – بسكرة–



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على معلومات مقدمة من طرف موظف في وكالة بنك الخليج الجزائر– بسكرة–

المطلب الثالث: الأنظمة والمنتجات والخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الخليج الجزائر – وكالة بسكرة–:

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض الأنظمة و الأجهزة المتوفرة في وكالة بنك الخليج بسكرة وكذا المنتجات و الخدمات التي تقدمها هذه الوكالة بهدف التقرب إلى عملائها أينما كانوا و نيل رضاهم وكسب ثقتهم.

الفرع الأول:الأنظمة(التقنيات)المستخدمة في بنك الخليج الجزائر

تعتبر تكنولوجيا المعلومات العصب الرئيسي في عمل بنك الخليج حيث تساهم في توظيف التقنيات الحديثة في التواصل مع موظفي البنك وتساعد الإدارة العليا في إتخاذ القرارات، حيث تتمثل الأنظمة والأجهزة المستخدمة في وكالة بنك الخليج الجزائر – بسكرة كالأتي:

– نظام Swift :بإستعمال شبكة Swift الذي قد تطرقنا إليه سابقا في الفصل الأول، تستعمل الوكالة هذا النظام في المعاملات الخارجية الخاصة بالإستيراد و التصديرو ذلك لتوفره على الجاهزية فهو متاح 7/7 أيام و 24/24ساعة و كذلك تميزه بالسرعة العالية و الأمان،كما يستطيع العملاء في حالة قيامهم بعمليات إستيراد أو تصدير و رغبتهم بتتبع تقدم عملياتهم حول العالم سيكون ذلك سهلاً عن طريق خدمة swift mail من خلال إرسال و إستلام رسائل تعلم العميل بكافة التطورات حول العملية التي قام بها.[1]

❖ الملحق رقم(6):رسائل على شبكة سويفت خاصة بعمليات إستيراد و تصدير

– نظام المقاصة الآلية: إن نظام المقاصة الآلية و الذي تطرقنا له سابقا هو نظام واضح وبسيط لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة،يقوم بحساب في كل دورة تبادلية أرصدة المتعاملين و التحويلات و تسويتها عن طريق نظام Le Système de Règlement Brut en Temps Réel (RTGS). [2]

– نظام التسويات الإجمالية في الوقت الحقيقي RTGS : إن تعريف هذا النظام قد تطرقنا له سابقا في المبحث الأول فهونظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار. ويمكن من خلاله ربط جميع أنظمة المدفوعات النقدية والمقاصة والتحويلات النقدية، ويتميز هذا النظام بسرعة الأداء ويوفر مؤشرات نقدية دقيقة تساعد على سرعة إتخاذ القرارت ووضع كفاءة إدارة السيولة النقدية.[3]

[1] Https ://www.agb.dz –mail swift-AGB ,vu le 02/05/2017 a 00:16.

[2] مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة ،يوم 2017/05/03 على الساعة 13:20.

[3] نفس المقابلة.

– التحويلات المالية البنكية الإلكترونية :

تستعمل التحويلات المالية البنكية الإلكترونية على مستوى الوكالة حيث تتتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن ،مدين) ،عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب :"أمر بالتحويل" ويشترط في التحويلات المالية أن لايتجاوز المبلغ المحّول1.000.000.00 دج.[1]

❖ الملحق رقم(7):أمر تحويل خاص ببنك الخليج الجزائر.

ومن الأجهزة الموجودة في بنك الخليج والمتمثلة في[2]:

– المودم :يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات والمراكز ويحمي العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

– Software:وتتمثل في البرامج، والأساليب الإلكترونية المعتمدة في البنك.

– Hardware:وهو الرائد العالمي في مجال التمويل بالخدمات ، ويمكن لهذا الممول تحقيق نسبة 99.999 من الفعالية التكنولوجية .وهي عبارة عن الأجهزة والحواسيب الإلكترونية الموجودة في البنك.

– كاميرات مراقبة (Télé survaince) :موجودة 5 كاميرات مراقبة على مستوى الوكالة بالداخل و خارج الوكالة أي(الشارع المتواجدة به الوكالة) .

– جهازالشباك الألي للأوراق GAB : وهو عبارة عن الأجهزة الأوتوماتيكية الموجودة في مبنى البنك، والتي تعمل تلقائيا مع عملاء البنك يستعمل لسحب النقود إضافة إلى خدمات أخرى كالتحويل من حساب إلى أخر و التعرف على الرصيد ،تتوفر الوكالة على جهاز واحد مثبت على واجهة الوكالة يميناً.

– أجهزة الموزع الألي للأوراق النقدية DAB:

لا يتوفر يتوفر بنك الخليج الجزائروكالة بسكرة على الموزع الآلي للأوراق النقدية الآلي.

الفرع الثاني: المنتجات والخدمات الإلكترونية لوكالة بنك الخليج الجزائر بسكرة

تتمثل المنتجات و الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة – في:

أولاً–المنتجات الإلكترونية للبنك:

– **البطاقة البنكية (CIB–SAHLA)**: هي بطاقة آمنة للسحب والدفع فهي تجعل الأموال التي في حساب العميل متاحة له في أي وقت7/7 أيام و 24/24 سا، كما تعتبر سهلة الإستخدام وموثوق بها،غير محدودة

[1] مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة،يوم 2017/05/03 على الساعة 13:20

[2] مقابلة مع مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة،يوم 2017/05/03 على الساعة 13:20

السقف، وصالحة في كل التراب الوطني أي كل الصرافات الآلية التي تحمل شعار CIB ، ويتم الحصول عليها بالنسبة للعملاء الحاليين في بنك الخليج والعملاء الجدد عن طريق فتح حساب خاص بهم وتلقائيا سيتحصلون عليها[1].

– **بطاقة فيزا(Cartes visa)**: هي الطريقة الأنسب، الموثوقة و الآمنة لدفع المشتريات في الخارج،سواء كان ذلك عبر جهاز الدفع الإلكتروني،عن طريق الأنترنت أو عن طريق السحوبات النقدية على أجهزة الصراف الألي "فيزا"،يمكن إستخدامها على مستوى القارات الخمس إذ يقدم بنك الخليج الجزائري مجموعة من بطاقات فيزا الإئتمانية الدولية وهي[2]:

أ– بطاقة فيزا مسبقة الدفع :تمنح العميل الراحة في السفر لأنها تقدم الأمن والمرونة في التعامل مع نفقاته في الخارج و مقبولة الدفع عبر شبكة الأنترنت،تتوفر على العديد من المزايا و الخصائص نذكر منها:

– بطاقة خاصة غير معرفة(لا تحمل إسم الزبون)؛

– تسلم فوراً عند الطلب بالتقرب من المستشار البنكي؛

– قابلة للشحن في شباك البنك و عبر الأنترنت؛

– تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل مختلف مزايا وخدمات التأمين؛

– سعر معقول.

ب– بطاقة فيزا الكلاسيكية:،الذهبية و البلاتينية: تعتبرهذه البطاقات مناسبة جدا للأشخاص الذين يسافرون بإستمرار إلى الخارج، لأنها يمكن أن ترافق العميل عبر شبكة دولية تضم أكثر من 100 بلد، كما تتميز هذه البطاقة بأنها صالحة في كل صراف آلي في العالم يحمل شعار " visa Electron "وكافة المتاجر التي تحمل العلامة"visa " أو"Visa Electron " كما يعاد شحنها بسهولة وصالحة لمدة عامين.

❖ الملحق رقم (8):إستمارة خاصة بعقد الإشتراك بالنسبة لبطاقة فيزا بنك الخليج الجزائر(وثيقة خاصة بالبنك).

[1] Https ://www.agb.dz –les carte-AGB,vu le 03/05/2017 a 8:55.
[2] Https ://www.agb.dz –Idem , vu le 03/05/2017 a 9 :10.

الشكل2-8 : بطاقات فيزا بنك الخليج الجزائر

المصدر: بطاقات بنك الخليج الجزائر **Https ://www.agb.dz –les carte-AGB,vu le 05/05/2017 a 6:55**

- بطاقات الماستر كارد Mister card لبنك الخليج الجزائر:[1]

أطلق بنك الخليج الجزائر مؤخرا بطاقات الماستر كارد بأنواعها الثلاث عادي، ذهبي وبلاتيني. فبطاقة الماستر كارد هي بطاقة إئتمان دولية، تستخدم في إستقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء والتسوق عبر الأنترنت.

- الحساب العادي :المعاملات المالية فيه تتراوح بين 400 إلى 4000 دولار.
- الحساب الذهبي :المعاملات المالية فيه تتراوح بين 1000 إلى 40.000 دولار
- الحساب البلاتيني :المعاملات فيه تفوق 40.000 دولار.

❖ الملحق رقم (9):حدود المعاملات المالية الخاصة بالبطاقات الدولية فيزا كارت و ماستر كارد.

وحسب تصريح مدير وكالة بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة الذي أدلى به أثناء المقابلة أنه قد تم تقديم حوالي 950 من البطاقات الدولية فيزا كارت وماستر كارد منذ نشأة الوكالة في ولاية بسكرة.

[1] Https ://www.agb.dz –les carte-AGB, vu le 04/05/2017 a 4 :06.

الشكل2-9: بطاقة ماستر كارد بنك الخليج الجزائر

المصدر: بطاقات بنك الخليج الجزائر Https ://www.agb.dz –les carte-AGB,vu le 04/05/2017 a 13:15

- كيفية الحصول على ماستر كارد أو فيزا كارد [1]:

بطاقة ماستر كارد أو فيزا كارت هما بطاقتا إئتمان دولية، يتم إصدارهما من طرف العديد من البنوك العالمية أو البنوك الإفتراضية بجميع دول العالم تقريبا، حيث يتم إستخدام هذه البطاقات في إستقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء والتسوق عبر شبكة الإنترنت.

الوثائق المطلوبة للحصول على بطاقة ماستر كارد أو بطاقة كارت فيزا من بنك الخليج بالجزائر-وكالة بسكرة

يتوجب إحضار الوثائق التاليـــة:

بطاقة إقامة أقل من ثلاث أشهر

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية
- صورتين شمسيتين
- شهادة عمل (هذه الوثيقة تبرر من أين حصلت على المال)

إن لم تكن عاملا و كنت مجرد طالب أو شخص عادي يجب أن تمتلك كفالة من أحد الأقارب الأب الأم الإخوة و يتكون ملف الكفالة من كتابة تصريح شرفي يوضح تكفل الشخص (أ)مادياً بالشخص المعني(ب).

- **بطاقة RIB بطاقات مسبقة الدفع:** [2]

و هي البطاقة التي تتميز بأنها تنهي العديد من الإزعاجات المتعلقة بعملية الدفع وتتميز ب:

[1] مقابلة مع مندوبة إدارية (BackOffice)في بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة ،يوم 2017/05/03 على الساعة 13:20.
[2] مقابلة مع ط.سناء، مندوبة إدارية (BackOffice)في بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة ،يوم 2017/05/03 على الساعة 13:20.

-السحب يكون عبر كامل شبكة بنك الخليج الجزائر AGB .

-أنها بطاقة آمنة وممغنطة.

-الإستعلام عن الرصيد وتسليم كشف الحساب.

-تمنح لك هذه البطاقة إذا كنت:

مدير شركة.

صاحب حسابات شيك في بنك الخليج

ثانياً- الخدمات التي توفرها وكالة بنك الخليج الجزائربسكرة:

خدمات مصرفية عبر الأنترنت عبر الموقع الأتي: www .agb.dz

- خدمة AGB Online:[1]

لربح الراحة بفضل خدمة(AGB Online) و ذلك بالدخول إلى الموقع (www .agb.dz) من خلال إدخال الرقم السري و بنقرة واحدة يمكننك : تتبع حساباتك على الأنترنت،الإطلاع على الوضعية العامة لحسباتك،و تحميل كشوف حسباتك على صيغة PDF أو EXCL.

- خدمة ComEx-OnlineAGB:

وفقاً لقرارات الحكومة و بنك الجزائر،بنك الخليج الجزائر قام بإنشاء خدمة (ComEx Online) الخاصة بنقل طلبات خصومات فواتير الإستيراد و التصدير، و ذلك بإنشاء حساب في (AGB Online)،و ذلك بهدف تنمية المبادلات التجارية الخارجية للمساهمة في التنمية الإقتصادية للجزائر.

[1] Https ://www.agb.dz – Services Complémentaires, vu le 05/05/2017 a 12 :18.

الشكل2-10: خدمة كومكس أونلاين بنك الخليج الجزائر

المصدر: **Https ://www.agb.dz –Services Complémentaires , vu le 05/05/2017 a 13 :11.**

ومن أجل قبول إقتراحات العملاء و الإستماع إلى مشاكلهم و توجيههم و تقديم الإرشادات اللازمة وضع البنك بريد إلكتروني لتلقي الرسائل و هو:(avotreecoute@agb.dz)

كما تجدرالإشارة أن هناك خدمات جديدة أطلقها بنك الخليج الجزائر و تفرّد بها في مجال التحديث البنكي إلاّ أنها غير متوفرة في وكالة بسكرة حالياً ،و هي :[1]

– الخدمة المصرفية الذاتية (Self Banking): نتو هي الأولى من نوعها في الجزائر حيث تسمح للعميل من خلال أجهزة الصّراف الآلي إجراء مختلف العمليات المصرفية كالسحب ،الإيداع النقدي،طلب دفتر الصكوك و البطاقات الذكية CIB ساهلة، و كذا الإطلاع علة وضعية الحساباتأ و الحصول على كشوف بنكية و طبعا دون تدخل من قبل موظفي البنك و هي خدمة متوفرة 7/7 أيام و 24/24 ساعة.

– خدمة(Drive Banking):هو جهاز صرّاف آلي مصمم خصيصاً يسمح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم،حيث تتميز هذه الخدمة بالسرعة و الأمان و الراحة،كما ينفرد بنك الخليج بتقديمه لهذة الخدمة،فهو البنك الوحيد في الجزائر الذي عرض و إقترح هذا النوع من الخدمات،و يسعى البنك إلى توسيع الخدمة في جميع وكالاته قريباً.

[1] Https ://www.agb.dz – Services Complémentaires, vu le 05/05/2017 a 12 :30.

المبحث الرابع: أثر إستخدام الصيرفة الإلكتـــــــرونية على أداء البنوك محل الدراسة (BADR AGB) وأفاقها.

أمام التطّور المذهل لتكنولوجيات الإعلام والإتصال ،وأمام التحّولات الأخرى مثل : العولمة المالية وتقلص القيود الرقابية والتنظيمية على النشاط المالي والمصرفي و بتبني الجزائر نظام الصيرفة الإلكترونية للإلتحاق بالدول المعاصرة(عصرنة المصارف) ،بدأت معظم البنوك الجزائرية تستخدم الصيرفة الإلكترونية ،وذلك نظرًا لما توفره هذه الأخيرة من السرعة في الإنجاز و التوفير في الوقت، ورغم كل الجهود المبذولة والمشاريع والخطط المستقبلية التي تُبذل إلاّ أن البنوك الجزائرية ومن بينها بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة بسكرة و بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة ،تعتبر متأخرة جداً و لهذا فإن البنوك الجزائرية مجبرة على وضع إستراتجية، وتبنى مشروعات تقحمها بسرعة في الصيرفة الإلكترونية .

المطلب الأول: أثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي ل (BADR , AGB) [1]

من خلال ما قمنا به من دراسة تطبيقية حول واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على مستوى الوكالتين محل الدراسة ، تواصلنا أن الصيرفة الإلكترونية ساعدت الوكالتين على حد سواء على تحسين أدائهما بإقتصاد الوقت و التكلفة ،لكنها و في نفس الوقت لها سلبيات تعرقل نشاط الوكالتين و بالتالي يمكننا القول أن للصيرفة الإلكترونية مزايا و وعيوب لاحظناها على مستوى الوكالتين سجلناها كالأتي :

الفرع الأول: المزايا ونذكر منها

–ضمان الشيكات؛

–تقليل التكاليف؛

–تقليل صفوف الزبائن؛

–السرعة في الأداء؛

–كسب عملاء جدد؛

–توفير الوقت؛

–يتم تقديم الخدمات على مدار الساعة 24/24 **سا**

–زيادة الإيرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات...

[1] مقابلة مع مدير بنك الفلاحة و التنمية الريفية- وكالة بسكرة و مدير بنك الخليج الجزائر- وكالة بسكرة.

الفرع الثاني: العيوب ومن أهمها

– تعطل النظام المركزي يؤدي إلى توقف العمل و تعطل أداء الخدمات في وقتها؛

– عدم ثقة العملاء في هذا النظام.

– نقص اليد العاملة المؤهلة.

المطلب الثاني:أفاق بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في هذه الوكالات البنكية

يسعى بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة– وبنك الخليج الجزائر –وكالة بسكرة – إلى تطبيق مشروع الصيرفة الإلكترونية من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكتروني وتقديم خدمات حديثة و السعي نحو تعميمها عبر كامل التراب الوطني، وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف هذه البنوك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والإستفادة من التكنولوجيات الحديثة إلا أن هناك العديد من التحديات والصعوبات التي تواجهها.

الفرع الأول:أفاق بنك الفلاحة و التنمية الريفية–وكالة بسكرة– و بنك الخليج الجزائر–وكالة بسكرة–

تسعى كل البنوك نحو تطوير و تنويع منتجاتها و خدماتها الإلكترونية بهدف تقديم الأفضل لعملائها و أن تكون السباقة في الإستفادة من أحدث التكنلوجيات و من بينها بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر .

أولا– أفاق بنك الفلاحة و التنمية الريفية

أطلق بنك الفلاحة والتنمية الريفية «بدر» نظاما معلوماتيا جديدا يساعد على جعل الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر فعالية، مما يسمح للزبائن القيام بمزيد من العمليات البنكية على الأنترنت والحصول على خدمات مصرفية إلكترونية في جميع الوكالات. وستكون هذه الخدمات التي أطلق عليها «بدر–امتياز» التي أطلقت بشكل تجريبي بوكالة الشراقة، متاحة خلال الأشهر القليلة المقبلة لجميع زبائن البنك الذين يتجاوز عددهم 3 ملايين بإنتظار أن يعتمد هذا النظام في وكالة بسكرة خلال 6 أشهر القادمة[1].

ثانياً– أفاق بنك الخليج الجزائر

إن بنك الخليج الجزائر قد إعتمد خدمة "درايف بانكينغ" حيث يمكن للزبون القيام بالخدمات نفسها المعلن عنها آنفا بعد التقرب من وكالة على شاكلة "كشك" توجد بالطريق السريع بمدينة بئر توتة دون النزول من مركبته

[1] جديد بنك الفلاحة و التنمية الريفية، https://www.ennaharonline.com تاريخ الإطلاع 10/05/ 2017

ويسعى بنك الخليج الجزائر إلى تعميم هذه الخدمة عبر كافة التراب الوطني، وكذا تعميم خدمات الهاتف المصرفي التي تسمح كذلك بالتعرف على الرصيد والتحويل من حساب إلى حساب أخر إضافة إلى معرفة عروض البنك[1].

الفرع الثاني: التحديات و الصعوبات التي تواجهها بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر في تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية

هناك العديد من التحديات والصعوبات يمكن إدراجها كالأتي[2]:

– ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع كالنقص في الشبكة العالمية للمعلومات **Internet** وكذلك نقصها وضعفها مابين البنوك؛

– نقص التشريعات الضرورية لتسهيل إنتشار الأعمال الإلكترونية ، وخصوصًا المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية ؛

–عدم ثقة العميل بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الإئتمانية ، فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة حيث النقود الورقيةهي وسيلة الدفع الرئيسية والأكثر آمانا بالنسبة له؛

– ضعف التكوين القاعدي للأطر البشرية ذات الكفاءة ، بالرغم من توفر الكفاءات والموارد البشرية اللازمة ، إلا أنها تعاني من قلة مرد وديتها وضعف فاعليتها وإنعدام روح المبادرة والإبداع فيها.

–ويرجع كذلك عدم إقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الإنترنت أيضا إلى نقص الإعلام والإتصال ، فالشعب الجزائري عموما لا يملك ثقافة تكنولوجية متطورة ، فهو يفضل دائما التعامل الشخصي مع البنك.

[1] خدمات بنك الخليج الجزائر الجديدة،http://www.djazairess.com تاريخ الإطلاع 2017/05/10على 14:08

[2] إعتماداً على المقابلات التي قمنا بها مع موظفين الوكالات البنكية محل الدراسة.

الخلاصة:

لا تزال الخدمة المصرفية في الجزائر بطيئة و غير متنوعة حيث يمكننا القول أن الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري في خطواته الأولى ،وذلك رغم البرامج و المشاريع التي قامت بها السلطات الوصية ،ولاتزال البنوك الجزائرية تستعد لتبني خدمات الصيرفة الإلكترونية بمختلف أنواعها و أقسامها من خلال تحديث إدارتها و خدماتها و تطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر ثقافة مصرفية وسط مجتمع لا تزال الصيرفة الإلكترونية غريبة عنه.

ومن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية– وكالة بسكرة –و بنك الخليج الجزائر– وكالة بسكرة–، سجّلنا نسبة إستخدام ضعيفة للصيرفة الإلكترونية في هذه الوكالات البنكية، فهي تنحصر أساسًا في: أجهزة الصراف الآلي وبطاقات السحب والدفع ؛ التحويلات المالية البنكية ؛المقاصة الإلكترونية ،وتشرف على كل منها المؤسسة الوطنية المالية الإلكترونية" **SATIM**" وأما عن تعاملها عبر الأنترنت فهو محصور في موقع إعلامي فقط.

خاتـــــــــمة

ساهم إنتشار البنوك في نمو و تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك و السند لأمر، و السفتجة، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا لكن لم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية، فكان من المنطقي إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي و ظهور شبكة الأنترنت حيث أصبحت البنوك تتسابق بالبحث عما يخدم زبائنها بصورة أفضل و لذلك كان من الضروري البحث عن أفضل السبل لجذب العملاء و ذلك عن طريق ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية التي توفر فوائد جمة للعملاء من حيث سهولة وإنخفاظ تكلفة المعاملات إما عن طريق تقديم خدمات عبر الأنترنت أو عن طريق وسائط التسليم الإلكترونية وهي ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية التي تتميز بالسرعة،إنخفاض التكلفة كما أنها مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية يتطلب تنظيما قانونيا و درجة أمان عالية، و قد إتخذت هذه الأخيرة أشكالاً متعددة منها:البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل و المشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الإلكترونية مثالية فهي محاطة بالعديد من المخاطر.

وفي ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة و في أعقاب الإنفتاح الإقتصادي و فتح المجال أمام البنوك الأجنبية، و سعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، حيث أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحولات و مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، ومن خلال الأهمية البالغة لوسائل الدفع الإلكتروني و ضرورة تحديثها زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية بالوكالات البنكية ببسكرة BADR– AGB بهدف معرفة واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في هذه البنوك .

إختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه ، يمكننا إجراء إختبار لفرضياته كالتالي:

الفرضية الأولى :والتي تنص على أن الصيرفة الإلكترونية هي إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي ؛ وكذا تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة وخدمات مميزة تخفض من الوقت والتكاليف.

– هذه الفرضية صحيحة وقد تم التأكد من صحتها من خلال دراستنا في الفصل الأول لموضوع الصيرفة الإلكترونية التي كانت في بدايتها مجرد خدمات إلكترونية تقدم في المصارف التقليدية بواسطة جهاز الكمبيوتر ، ولكن مع الثورة التقنية التي شهدها العالم والإنتشار الواسع في شبكة الأنترنت تحولت هذه المصارف إلى تقدم

خدمات في بيئة إفتراضية دون حاجة العميل الإتصال المباشر بالمصرف ، وهو ما يميزها عن المصارف العادية.

الفرضية الثانية: وتنص على أن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان المعلومات والإتصال جعل إستعمال البنوك لهذه التكنولوجيا ضعيفاً مما أدّى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية؛ ومن أجل مواكبة هذه التطورات تبنت إدارات البنوك الجزائرية إستراتجيات مناسبة لمواجهة التحديات المتباينة، في ظل الإنفتاح المالي والتحرير المصرفي.

–هذه الفرضية صحيحة إلى حد بعيد حيث أن هناك علاقة كبيرة بين التأخر الملحوظ الذي يشهده النظام المصرفي الجزائري وعدم مواكبته لتطورات العالمية التي مست مختلف القطاعات ومن بينها قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وفيما يخص الجهود الجزائرية المبذولة لعصرنة القطاع المصرفي فمن خلال دراستنا لواقع إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية وجدنا أن هناك الجزائر تسعة إلى التحديث والمواكبة من خلا المشاريع والخطط المستقبلية الموضوعة ولعل من أهمها مشروع الجزائر الإلكترونية و الذي هو في طورالتجسيد تدريجياً.

نتائج الدراسة:

لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية القائمة و المتعلقة بواقع إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية، و يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في إستخدام و تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد؛
- لم تكن وسائل الدفع الالكتروني بدون سلبيات ، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لإرتكازها على عالم إلكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات؛
- مخاطر وسائل الدفع الالكترونية و التي ظهرت بنسبة عالية و تنتج عن إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، و منها ما يقوم به بعض المحترفين لإختراق نظم شبكة الإتصالات و الأنترنت و يقومون بتغييرنظم المعلومات و البيانات؛

- إن البيئة الإجتماعية و الثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى إستخدام البطاقة و بالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، و هو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعالة؛
- إن ضعف الدعاية و الإعلان بخصوص البطاقة و إقتصار ذلك على المطبوعات و الملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك، لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن؛

- تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية؛
- عدم إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

التوصيات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة إرتأينا أن نقدم بعض التوصيات التي نراها مناسبة:

- تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري وذلك بتوفير بنية أساسية متطورة ومندمجة للإتصالات ذات سعة عالية مع حسن توظيفها وتأمين إستعمالها وبإدخال التكنولوجيا المتطورة وتشجيع إستخدامها في البنوك الجزائرية ، ورسكلة المستخدمين و زيادت مهراتهم في إستغلال هذه التكنولوجيات من أجل ربح الوقت و تقليل التكاليف و تقديم خدمة ذات جودة للعميل؛
- تدعيم الجانب المؤسساتي للنهوض بالمبادلات التجارية الإلكترونية من خلال إحداث الوكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية بما يساهم تأمين وضمان هذا النوع من المبادلات.
- ترتبط عصرنة البنوك فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام و الإتصال ، بالتكوين و التدريب المستمرين للقوى العاملة و التجديد في التجهيزات و المنتجات و هو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك ، بل وإستحداث وظيفة البحث و تطوير هذه المؤسسات؛
- إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم وتضمن عمليات الصيرفة الإلكترونية؛
- نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية المتنوعة داخل المجتمع؛
- عمل البنوك على إيجاد آليات و وسائل جديدة و إستخدام و تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد وكذا من أجل أن تتماشى مع متطلبات الاقتصاد العالمي والوضعية الحالية للنقديات والأسواق؛

- يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات و ذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول الى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك، و مراجعة السياسات و الإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم.

آفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على واقع و أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب و آفاق علمية جديدة من بينه:

- آليات مواجهة التحديات التي تعيق إنتشار و تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؛
- مستقبل اليد العاملة في ظل إستخدام الصيرفة الإلكترونية؛
- آفاق البنوك الإفتراضية في الجزائر.

قائمة المـــــراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ- الكتب

- ابراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، مفهيوم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- أحمد صلاح عطية، محاسبة الإستثمار و التمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 2003/2002.
- أحمد بوراس ، السعيد بركة ،أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات و المخاطر، دار الكتاب الحديث.
- الطاهر لطرش ،تقنيات البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،الطبعة السابعة،2010.
- بن عياد محمد سمير، سماحي محمد،ورقة بحثية بعنوان التكنولوجية الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، الجزائر، بدون سنة نشر.
- جميل عبد الباقى، الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان، دار النهضة العربية ،1999.
- جلال جويدة القصاص ،النقود و البنوك و التجارة الخارجية ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر ، 2010.
- سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المصرفي ، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية و الصيرفة الإلكترونية-النظريات و السياسات، دار الكتاب الحديث،مصر،2014.
- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، المفاهيم-التجارب-التحديات، الدارالجامعية للنشر والتوزيع، مصر،2003.
- عبد الله خبابة، **الإقتصاد المصرفي**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2008 .
- مصطفى كمال طه و وائل انور بندق ،الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعى للنشر والتوزيع، مصر،2007 .
- محب خلة توفيق، الهندسة المالية ، الإطار النظري و التطبيقي لأنشطة التمويل و الإستثمار، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2011 .

- محمد مصطفى السنهورى، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، مصر، 2013.
- محمد الصيرفي ،البيع والشراء عبر الأنترنت ، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
- محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2011.
- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، مصر، 2005.
- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية، مركز دالتا للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، مصر، 2000.
- محمود حميدات ، **مدخل التحميل النقدي** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،2000.
- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية،المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر و التوزيع، لبنان،2007.
- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية–الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن ،2008.
- نهلة أحمد قنديل ، المرشد للمدير العصري رؤية تسويقية ، جامعة قناة السويس ، مصر،2005.
- وسيم الحداد، شقيري موسى و أخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار الميسيرة للنشر و التوزيع، عمان ،2012.

ب–المجلات

- أحمد جميل، كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد الأول، سبتمبر،جامعة خميس مليانة،الجزائر، 2010 .
- الطيب ياسين،النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث، العدد 3،الجزائر،2003.
- حسن حماد حميد و جاسم خريبط خلف، إساءة إستخدام بطاقة الإئتمان الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بابل، العدد 2، العراق، 2010.
- رشدي عبد اللطيف وادي، أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات إنتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد السادس عشر، العدد الثاني، يونيو،2008.
- زروني مصطفى، حنك سعيدة، ورقة بحثية بعنوان دوافع إستعمال شبكة سويفت في المعاملات الدولية، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2011.

- كمال رزيق،التجارة الإلكترونية و ضرورة إعتمادها في الجزائر،الجمعية العلمية نادي الدراسات الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية،جامعة البليدة، الجزائر،2011.
- محمد ناصر إسماعيل ، أمل حسن علوان و آخرون، البطاقة الذكية و أثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية ، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية ،العدد 37، العراق، 2013.
- ميادة بلعياش،حياة بن اسماعين، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد السادس عشر، ديسمبر، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014 .
- نوال بن عمارة، ورقة بحثية بعنوان وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق وا لتحديات)، جامعة ورقلة، الجزائر، 2003.
- نهى خالد، البطاقات الإلكترونية ، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية و السياسية ، العدد الثاني، العراق،2015.

ج- الملتقيات والمداخلات:

- بلعزوز بن علي،عاشور كنوش، **واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح**، الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، يومي 14 ،15 ديسمبر،2012.
- بوعافية رشيد، التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية و تحديات الجرائم المعلوماتية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة المدية ،2008.
- يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية ، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية- واقع و تحديات-،جامعة البليدة ، الجزائر ، بدون سنة نشر.
- منصوري الزين ، مداخلة حول وسائل وأنظمة السداد الإلكتروني ،عوامل الإنتشار و شروط النجاح، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة الجزائر، 2012/2011.

د- **المذكرات:**

✓ الدكتوراه:

- السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية،تخصص بنوك وتأمينات،جامعة أم بواقي،الجزائر،2012/2011، غير منشورة.
- بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر– فرنسا**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر،2015/2014، مذكرة غير منشورة.
- عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة**، "تقييم الأداء و متطلبات الإصلاح"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر،2012/2011، مذكرة غير منشورة.
- عبد القادر بريش، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعةالجزائر،2005 /2006.

✓ ماجستير:

- العاني إيمان، **البنوك التجارية و تحديات التجارة الإلكترونية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006–2007 ، مذكرة غير منشورة.
- بورزق إبراهيم فوزي ، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر،2008/2007 ، مذكرة غير منشورة.
- حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية و فعاليتها**، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، مذكرة غير منشورة.
- لوصيف عمار، **إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين –مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007 ، مذكرة غير منشورة.
- ميهوب سماح ، **الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005/2004، مذكرة غير منشورة.
- زهير زواش،" **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية** "، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعةالعربي بن مهيدي، أم البواقي،الجزائر، 2010 /2011.

- سهام بوخلالة، **المنافسة البنكية في الجزائر في ظل الإصلاحات الإقتصادية بعد 1990**، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية،جامعة ورقلة، الجزائر،2005/2004، مذكرة غير منشورة.
- شايب محمد، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2007/2006، مذكرة غير منشورة.
- عبد العزيز سلامة، **واقع عصرنة النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة ماجستير في العلوم إقتصادية، جامعة قسنطينة،2012/2011، مذكرة غير منشورة.
- هشام بورمة، **النظام المصرفي الجزائري وامكانية الإندماج في العولمة** المالية، مذكرة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة، 2009/2008.
- واقد يوسف ،**النظام القانوني للدفع الإلكتروني**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة تيزي وزو، الجزائر،2012/2011، مذكرة غير منشورة.

هـ- المواقع الإلكترونية:

- https ://WWW.bayt.com
- http: //forume.univbiskra.net
- http://almorabea.net/blog
- https://aitnews.com
- http://www.ainfekka.com
- https://www.nbe.com.eg
- http://www.djazairess.com
- www.mastercard.com
- www.Badr_Bank.DZ,
- https://ebanking.badr.dz
- Https ://www.agb.dz
- http://handyshow.blogspot.com/2015/02/bitcoin.html

الملاحق