

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

شعبة: العلوم الاقتصادية

موضوع المذكرة:

واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية  
"دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
- وكالة قالمة -"

إشراف الأستاذة:

براهمية آمال

إعداد الطلبة:

• بوطاوطا وأسماء

• تازير أميرة



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

شعبة: العلوم الاقتصادية

موضوع المذكرة:

واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية  
"دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
- وكالة قالمة -"

إشراف الأستاذة:

براهمية أمال

إعداد الطلبة:

• بوطاوطا وأسماء

• تازير أميرة

# فهرس المحتويات

I	إهداء
III	شكر وتقدير
IV	الملخص
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
	المقدمة العامة
1	الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية
3	المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية
5	المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية
6	المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية
8	المبحث الثاني: التحول الى العمل المصرفي الإلكتروني
8	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
11	المطلب الثاني: أهمية، مميزات الصيرفة الإلكترونية و مخاطرها :
15	المطلب الثالث: أطراف الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها:
18	المبحث الثالث: العمليات المصرفية الإلكترونية
18	المطلب الأول: ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية
20	المطلب الثاني: وسائل وخدمات الصيرفة الإلكترونية
24	المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية وتحدياتها
27	خلاصة الفصل الأول
28	الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق
29	تمهيد
30	المبحث الأول: عموميات حول النظام المصرفي الجزائري
30	المطلب الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري
33	المطلب الثاني: مكونات الجهاز المصرفي
34	المطلب الثالث: ضرورة ومبررات تحديث النظام المصرفي الجزائري
37	المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
37	المطلب الأول: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
39	المطلب الثاني: وسائل الدفع و خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
41	المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

46.....	المبحث الثالث: تحديات و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
46.....	المطلب الأول: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و انعكاساتها على الاقتصاد الوطني
49.....	المطلب الثاني: أسباب التأخر في انتهاج الصيرفة الإلكترونية و تفعيلها في الجزائر
50.....	المطلب الثالث: تطورات و استراتيجيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و آفاقها
55.....	خلاصة الفصل الثاني
56.....	الفصل الثالث : واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-
57.....	تمهيد
58.....	المبحث الأول: مدخل إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية
58.....	المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية نشأته:
59.....	المطلب الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وخدماته
62.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ومهامه
68.....	المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
68.....	المطلب الأول: مدى استخدام الحواسيب و الأنترنت في وكالة قائمة -821-
69.....	المطلب الثاني: الأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المستعملة لدى الوكالة محل الدراسة:
77.....	المبحث الثالث: صعوبات و آفاق الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-
77.....	المطلب الأول: صعوبات الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-
77.....	المطلب الثاني: آفاق الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-
77.....	المطلب الثالث: تحليل الدراسة
79.....	خلاصة الفصل الثالث
80.....	الخاتمة العامة
83.....	قائمة المراجع
88.....	وثيقة دراسة ميدانية
90.....	الملاحق

## إهداء

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

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الحمد

والنجاح بفضلته تعالى ممددة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله.

لكل العائلة الكريمة التي تساندني.

إلى رفيقات المشوار الأتي قاسمتني لحظاته وتمامه الله ووفيقهم.

إلى كل الصديقات وكل من كان لهم أثر على حياتي، و إلى كل من أحبهم قلبي.

نبلاء و زينب

بوظاوطاوا أسماء

## إهداء

الحمد لله الذي أستعين به في كل خطواتي، على توفيقه لي لإنجاز هذا العمل المتواضع.

أهدي ثمرة جهدي وعملي إلى:

أغلى ما أملك في الوجود نبع العنان وجنتي فالأرض، إلى من كانت نوري وزاكي وسندي

في الحياة

أمي الغالية أطال الله في عمرك

إلى من عمل بكد من أجلي وعلمني معنى الكفاح إلى من كان قوتي ودعمي فالحياة

أبي الحبيب أطال الله في عمرك

إلى من قاسموني الرحم والقلب والاسم أخواتي: "عماد" "نورهان" "إياد"

إلى خالتي الحبيبة: "زهية"

التي لا طالما كانت عوناً لي في حياتي

حفظك الله لي

إلى من شاركيني عملي صديقتي : أسماء بوطاوطا

إلى كل من وقف معنا ودعمنا من قريب أو بعيد لإنجاز هذا البحث بجهده، ووقته،

ودعائه.

تأثير أميرة

## شكر وتقدير

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر ومعظيم الامتنان إلى الأستاذة

الفاضلة التي رافقتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع وكانت لنا عوناً وسنداً

بنصائحها وإرشاداتها وانتقاداتها البناءة

الدكتورة المشرفة "براهمية أمال"

كما نشكر الأساتذة الأفاضل الذين رافقتونا طيلة مشوارنا الدراسي والذين لولاهم

لما وقفنا اليوم هذه الوقفة الجليلة

إلى أعضاء اللجنة الأفاضل الذين سيكون لنا شرفه المثل أمامهم

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل ولو بابتسامة

شكراً جزيلاً

## الملخص:

لقد شهدت الصناعة المصرفية منذ العقدين الأخيرين من القرن الماضي توسعا كبيرا في استخدام التكنولوجيا المصرفية والتي تعد الصيرفة الالكترونية من أبرز مظاهرها، وقد هدفت هذه الدراسة عموما إلى توضيح أهمية الصيرفة الالكترونية، وإظهار واقعها في البنوك الجزائرية، وذلك من خلال دراسة تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر هو تخلف البنية التحتية التكنولوجية وغياب الإطار القانوني والتنظيمي، بالإضافة إلى تدني خدمة شبكة الأنترنت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأيضا نقص ثقافة التعامل مع الصيرفة الإلكترونية ومنتجاتها.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، وجب على الجزائر العمل على تدعيم التكنولوجيا، والارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في مجال تدريب الإطارات البنكية على استخدام أحدث النظم البنكية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الصراف الآلي، المقاصة، البطاقات الإلكترونية.

## Résumé :

Le secteur bancaire a connu depuis les deux dernières décennies du siècle dernier une grande expansion de l'utilisation de la technologie bancaire, qui est l'une des manifestations les plus importantes de la banque électronique, et cette étude visait généralement à clarifier l'importance des services bancaires électroniques et à montrer sa réalité dans les banques algériennes, à travers l'étude des applications a la Banque de développement agricole.

Cette étude a révélé que le plus grand obstacle au succès des moyens de paiement électronique en Algérie est la défaillance des infrastructures technologiques et l'absence de cadre légal et réglementaire, en plus du mauvais service internet de la banque pour l'agriculture et développement rural et aussi le manque de culture du traitement de la banque électronique et de ses produits.

Au vu des résultats atteints, l'Algérie doit œuvrer pour consolider la technologie et élever la dimension humaine avec l'aide de sociétés internationales d'expertise et de conseil dans le domaine de la formation des cadres bancaires à l'utilisation des derniers systèmes bancaires.

**Mots clés:** Banque électronique, GAB, Compensation, Cartes électroniques.

## Summary :

The banking sector has seen a great expansion in the use of banking technology over the last two decades of the last century, which is one of the most important manifestations of electronic banking, and this study was generally aimed at clarifying the importance of electronic banking services and to show its reality in Algerian banks, through the study of applications at the Agricultural Development Bank.

This study revealed that the biggest obstacle to the success of electronic payment methods in Algeria is the failure of technological infrastructures and the absence of a legal and regulatory framework, in addition to the poor internet service of the bank for

agriculture and rural development. and also the lack of culture of handling electronic banking and its products.

In view of the results achieved, Algeria must work to consolidate technology and raise the human dimension with the help of international companies of expertise and advice in the field of training banking executives in the usage of the latest banking systems.

**Keywords :** Electronic banking, ATM, Clearing, Electronic cards.

# قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	كروولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	1
63	الهيكل التنظيمي لوكالة بدرقائمة	2
64	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية	3
71	بطاقتي CIB الكلاسيكية والذهبية	4
74	معلومات عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية	5
74	عدد البطاقات المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بين (2017 - 2019)	6
74	خصائص بطاقة TAWFIR لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية	7
75	خصائص بطاقة ماستركارد Classique	8
75	خصائص بطاقة ماستركارد تيتانيوم في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	9

# قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
59	بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة 821	1
71	بطاقة بدرتوفير	2
72	جهاز TPE	3
73	بطاقة ماستر كارد كلاسيكية	4
73	بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم	5

# قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
91	وثيقة طلب محطة الدفع بالبنك	1
92	بطاقة الدفع	2
93	خطوات عملية المقاسة الإلكترونية	3
94	عقد انخراط التجار في نظام الدفع الإلكتروني	4
95	طلب بطاقة التوفير	5
96	جهاز DAB	6
97	عقد حاملي ماستر كارد	7
98	طلب بطاقة ماستر كارد الدولية	8
100-99	خصائص بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية	9
103-101	خصائص بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم	10

# المقدمة العامة

## مدخل:

تعد البنوك من المنشآت الحيوية ضمن اقتصاد أي بلد، وذلك بالنظر للدور الذي تقوم به في تمويل الاقتصاد إضافة إلى الوساطة المصرفية، ونظرا للأهمية التي تولى للصناعة المصرفية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كان لزاما على القائمين عليها بتكليفها مع تطورات العصر الذي يتميز بالثورة المعلوماتية، فلقد كانت إسهامات العلماء والباحثين في مجال نظم المعلومات العالمية في أوائل القرن العشرين لها بصمة في إجراء اتصالات تفاعلية بين المنتج والمستهلك، وتعتبر الجمعية العالمية للإلكترونية النواة الأولى التي نشطت في الميدان الإلكتروني، وبرزت الحاجة إلى تطويع التقنية الإلكترونية في الاتصالات الحديثة، وأصبح العالم كقرية صغيرة من حيث انتقال الحاجات، الطلبات والرغبات في وقت وجيز، إذ رمت هذه التغيرات والتوجهات نحو التكنولوجيا ظلالتها على العمليات المصرفية، وبالتالي ولد ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية ومع الوقت زاد الاعتماد عليها كتوجه استراتيجي في العمل المصرفي يعمل هلى تلبية حاجات ورغبات زبائن البنوك ويزيد من القدرة التنافسية لهذه الأخيرة.

وقد تبنت الجزائر كغيرها من البلدان فكرة الصيرفة الإلكترونية، وهذا ما تجسد في بعض الخدمات المقدمة من طرف البنوك العاملة في الجزائر خاصة في السنوات الأخيرة، حيث شرعت في تطوير المنظومة المصرفية وتعزيز الجانب التكنولوجي منه، وادراج الشبكات والانفتاح على الأنترنت واعداد القوانين والتشريعات، وعليه أتت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

إشكالية البحث:

بناءً على ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

— هل تؤثر الصيرفة الإلكترونية في تطوير عمل الجهاز المصرفي؟

— كيف تبنت المصارف الجزائرية الصيرفة الإلكترونية؟ وماهي الإجراءات المتبعة لتحقيقها؟

— ما مدى تطبيق بنك الفلاحة والتنمية الريفية للخدمات المصرفية الإلكترونية؟

### 1. الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة المطروحة ومعالجة إشكالية البحث كان من الضروري الاعتماد على مجموعة من الفرضيات

والمتمثلة فيما يلي:

الفرضية الأولى:

" ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تغيير وتطوير أساسيات العمل المصرفي واخراجه من الطابع التقليدي".

الفرضية الثانية:

" في ظل التطورات الحاصلة للجهاز المصرفي، وتحول عدد كبير من البنوك الى المعاملات الإلكترونية، سعت الجزائر

للارتقاء بنظامها البنكي وعصرنته متبعة في ذلك جملة من الإجراءات".

الفرضية الثالثة:

" يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على الصيرفة الإلكترونية بشكل كلي وفي جميع العمليات".

## 2. أسباب اختيار الموضوع:

إن من أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع ما يلي:

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع بالذات بحكم التخصص العلمي؛
- يعتبر موضوع الصيرفة الالكترونية في الجزائر من المواضيع الرئيسية المطروحة على الساحة المصرفية الجزائرية؛
- الميل إلى الخوض في المواضيع الحديثة التي تعرف تطورات وتحولات متلاحقة باعتبارها موضوع الساعة، لا سيما أمام التحديات التي يفرضها التطور التكنولوجي؛
- قلة الدراسات والأبحاث الأكاديمية على المستوى العربي التي عالجت هذا الموضوع وخاصة فيما يخص جانب استقطاب البنوك الجزائرية والعربية لهذه الخدمات؛

## 3. أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها كون أن للصيرفة الالكترونية دور الكبير في تأهيل المصارف للخوض في عالم العولمة، وضمان مقدرتها على المنافسة والحفاظ على قطاعيتها السوقية خصوصا المصارف الجزائرية.

## 4. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف منها ما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على العمل المصرفي الالكتروني وآلياته، ومعرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها؛
- اقتراح بعض الحلول التي من شأنها المساعدة على تفعيل وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؛
- الوقوف على مدى تطور أنظمة الدفع الالكترونية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة-821-

## 5. الدراسات السابقة:

من خلال ما توفر من معلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على الدراسات التالية:

- أ- بركان أمينة، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر- أطروحة دكتوراه في علوم التسيير-تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 03، 2013-2014، هدفت هذه الدراسة الى معرفة السمات العامة للصيرفة الالكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفاعلية المصرف بالإضافة الى زيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين علاقته مع عملائه.
- ب- طلحت محمد، الصيرفة الالكترونية وأثارها على الأداء التسويقي للبنوك-دراسة حالة- بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"، أطروحة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 2008-2009، هدفت الدراسة الى معرفة مستوى التحسن في جودة الخدمات المصرفية الناجم عن قنوات التوزيع الالكترونية. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن لقنوات التوزيع الالكترونية دور كبير في جعل الخدمات المصرفية تقدم بشكل جيد ودقيق.
- ج- السعيد بركة، واقع العمليات المصرفية الالكترونية (E-Banking) وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، هدفت الدراسة الى الوقوف على واقع تطور الخدمات الصيرفة الالكترونية التي تقدمها مؤسسات الجهاز المصرفي الجزائري ومزايا اعتمادها، ومن أهم النتائج

المتحصل عليها من هذه الدراسة أن التحول الى الاعمال الالكترونية والصيرفة الالكترونية على وجه الخصوص ضرورة للدخول الى اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرسمي وحتمية وجود معايير محاسبية وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الإلكترونية.

يتضح من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة للمذكرات، أن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على مدى تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية، بالإضافة إلى تقييم أداء الصيرفة الالكترونية بأسقاط الدراسة النظرية على واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة-821- من خلال دراسة حالة المؤسسة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن البنية التقنية التحتية للصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة أنترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه.

#### 6. المنهج المستخدم:

من خلال هذا البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الالكترونية، وأيضا من خلال التطرق إلى أهم العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك الالكترونية في ظل المستجدات الحديثة والعوامل المساعدة في نجاح عمل البنوك الالكترونية، والمنهج التحليلي تم الاعتماد عليه في الجانب النظري والتطبيقي وذلك من خلال عرض وتحليل البيانات والمعلومات المقدمة من المؤسسة، وكذا تم الاعتماد على دراسة مقارنة في الجانب التطبيقي متخذين في ذلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة-821- نموذجا من موضوع البحث من أجل إسقاط مختلف المفاهيم النظرية على الواقع العملي.

#### 7. حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي:

- أ- الحدود المكانية: اختصرت الحدود المكانية التي تم اختيارها للقيام بالدراسة الميدانية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة-821-، وسنقدم لها تعريفا في الجزء التطبيقي من هذه الدراسة.
- ب- الحدود الزمنية: تمت دراسة ميدانية للبحث خلال شهر 11 مارس سنة 2020.

#### 8. صعوبات الدراسة:

تمت مواجهة صعوبات عديدة عند اعداد هذا البحث، سواء المتعلقة بالجانب النظري أو التطبيقي، وهذه الصعوبات يمكن حصرها فيما يلي:

- قلة المراجع المتخصصة في مجال الصيرفة الالكترونية، التي غالبا ما نجدها تذكر كعنصر صغير في المراجع التي تتناول موضوع التجارة الالكترونية؛
- ضيق الإطار الزمني الكافي لإنجاز مذكرة تدرس هذا المجال الواسع للصيرفة الالكترونية؛

#### 9. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول بعد المقدمة، الفصل الأول والثاني نظري والفصل الثالث تطبيقي، واختتمت الدراسة بخاتمة، وكان التقسيم كالآتي:

- **الفصل الأول:** يتناول الإطار النظري والمفاهيمي للصرافة الالكترونية حيث يتم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يقدم ماهية البنوك التجارية، والثاني يستعرض فيه التحول الى العمل المصرفي، أما في المبحث الثالث سيتم التطرق إلى العمليات المصرفية ووسائل الدفع.
- **الفصل الثاني:** سيتم التطرق فيه إلى الصيرفة الالكترونية في الجزائر، واقع وأفاق حيث تعرضنا لثلاث مباحث، المبحث الأول عموميات حول النظام المصرفي الجزائري، والثاني تناول واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، وفي ما يخص المبحث الثالث فقد تضمن تحديات وافاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر.
- **الفصل الثالث:** خصص هذا الفصل لدراسة الجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، الأول تناول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، أما الثاني فخصص للأنظمة والوسائل الالكترونية المستعملة، وأخيرا في الثالث تم التطرق إلى واقع الصيرفة الالكترونية والمعاملات بالبطاقات البنكية في الوكالة محل الدراسة.

الفصل الأول:  
البنوك التجارية  
والإطار النظري  
للمصرفة الإلكترونية

تمهيد:

تعتبر البنوك أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة المشروعات والاستثمارات للدولة، وبالتالي فإن تلقي الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك إلا أنه لا يشكل النشاط الوحيد لها، وقد شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية كبيرة أحدثت تغيرات كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي، ولعل من أبرزها القطاع البنكي، حيث شرعت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة كتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والحواسيب الآلية وكذلك شبكة الإنترنت، وتطويرها بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها سعياً منها لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا النوع من الصناعة.

واستناداً على ما سبق ذكره سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية.

المبحث الثاني: التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني.

المبحث الثالث: العمليات المصرفية الإلكترونية.

### المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية

لقد احتلت البنوك منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة والاقتصاديات بشكل عام بالتمويل اللازم لمواكبة التطور السريع الذي يميز العصر.

### المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

تختلف المفاهيم الخاصة بالبنوك باختلاف القوانين و اللوائح و الأنظمة المالية التي تعمل في ظلها هذه البنوك ومن ناحية أخرى تختلف باختلاف طبيع نشاطها و الشكل القانوني التي تأخذها هذه البنوك.

### الفرع الأول: نشأة البنوك التجارية

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والمرايين والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضًا.

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، حيث توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه عام 1814.

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد و عائلات حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين، ففي حالة الإفلاس، يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك.

تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة والفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات وكبر حجمها، واتساع نشاطها، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات، وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان.

هكذا نشأت البنوك التجارية بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات على أساس الأجل والثقة، ويبقى إعطاء تعريف لبنوك أمراً ضرورياً لا مناص منه<sup>(1)</sup>.

(1)العاني إيمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص3.

### الفرع الثاني: تعريف البنوك التجارية

تعددت تعاريف البنوك التجارية من بينها:

يعرف قانون النقد و القرض في مادته 114 البنوك التجارية على أنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا لقانون، وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية<sup>(1)</sup>:

— جمع الودائع من الجمهور

— منح القروض

— توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن و السهر على إدارتها

البنوك التجارية هي عبارة عن المؤسسات التي تتلقى الودائع من عملائها ثم تقوم بإقراضها إلى الوحدات الانتاجية والأفراد التي تحتاج إلى هذه الأموال فهي وسيط ينقل الموارد المالية من الوحدات ذات الفائض (المودعين) إلى الوحدات ذات العجز (المقرضين) بهدف تحقيق الربح و الذي يتحقق من خلال الفرق بين سعر الفائدة الذي تحصله من المقرضين وسعر الفائدة الذي تمنحه للمودعين<sup>(2)</sup>.

البنوك التجارية هي تلك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب و لأجل محددة، و تزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي و خدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، و دعم الاقتصاد القومي و تباشر تنمية الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات، و ما تستلزمه من عمليات مصرفية و تجارية و مالية، و فقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي<sup>(3)</sup>.

تعرف على أنها: "المؤسسات أو المنشآت الائتمانية التي تقوم بحفظ النقود المودعة لديها بصفة أمانة قابلة للسحب عند طلب أو بعد أجل قصير مع منح الائتمان قصير الأجل<sup>(4)</sup>.

على الرغم من تعدد التعاريف إلا أنها جميعاً تشترك أو تتفق بأن البنك التجاري هو عبارة عن مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض، لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة لتحقيق عدة أهداف من أهمها<sup>(5)</sup>:

1- الحصول على عائد مناسب لمالكي البنك (هو العائد على رأس المال)

2- تنظيم عملية الاستثمار الموارد المالية المتاحة لدى الأفراد، بما يعود بالنفع عليهم و الخدمة للاقتصاد الوطني.

من التعاريف السابقة يمكن أن يعرف البنك على أنه: "البنك هو مؤسسة مالية و نقدية، وظيفتها جمع الودائع و منح قروض و تسهيل وسائل الدفع، حيث يلعب دوراً هاماً في الوساطة المالية".

(1) د. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2010، 7-2011، ص202.

(2) د. نجلاء محمد بكر، اقتصاديات النقود و البنوك، وزارة التعليم العالي، الأردن، ط1، ص21.

(3) د. محمود حسين الوادي وآخرون، النقود و المصارف، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، ط2010، 1، ص105.

(4) د. محمد مصطفى السهنوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ط2013، 1، ص34.

(5) د. اسماعيل ابراهيم، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص ص 106، 105.

### الفرع الثالث: أهمية البنوك التجارية

تكمن أهمية الدور الذي تقوم به البنوك التجارية في (1):

أولاً: البنوك هي الجسر الذي يربط بين الأفراد الذين يمتلكون فوائض نقدية وبين الأفراد الذين يواجهون عجزاً مالياً ولكنهم يرغبون في القيام بعملية الاستثمار.

وبعبارة أخرى، البنوك هي الوسائط التمويلية التي تجذب الأموال المدخرة من المدخرين وتقوم بعملية ضخها إلى الأفراد الراغبين في توظيف واستثمار هذه الأموال في المشروعات المختلفة ومن الملاحظ أن هذه الوظيفة للبنوك (كوسطاء ماليين) إنما يقوم في الواقع على أساس المتاجرة، في الديون بين المقرضين والمقترضين وعلى أساس الفائدة أخذاً وإعطاءً. أي أن البنوك تقترض الأموال المدخرة في شكل ودائع زمنية وجارية مقابل فائدة تدفعها للمقرضين المدخرين. ومن ثم تعيد إقراضها إلى المستثمرين مقابل فائدة أعلى، حيث يمثل الفرق بينهما ربح البنوك التجارية مقابل الوساطة المالية.

ثانياً: تسهم البنوك التجارية التقليدية في التأثير على عرض النقود من خلال قدرتها على خلق الائتمان.

فالبنوك التجارية تقبل مختلف الودائع من الأفراد. ثم تعيد إقراضها لأفراد آخرين.

ومع اكتساب البنوك لثقة الناس، أصبحت هذه البنوك قادرة على خلق ائتمان يفوق الحجم الحقيقي للودائع لدى

البنوك وهذا من شأنه أن يؤثر على عرض النقود.

يبدو أن قدرة البنوك على خلق الائتمان قد منحها سلطة كبيرة في التأثير على عملية الاستقرار النقدي وعلى أولويات

السياسة النقدية.

### المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية

لاشك أن قيام أي بنك تجاري، يعني قيامه بمجموعة من الخدمات البنكية لعملائه، بالإضافة إلى دوره في دعم

الاقتصاد الوطني، والمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية، ولتحقيق هذه الأهداف لابد من أداء مجموعة من الوظائف.

للبنوك التجارية مجموعة من الوظائف تتمثل في:

- 1- لقبول الودائع والمدخرات من الأفراد والمؤسسات في شكل حسابات جارية، أو ودائع لأجل، ثم إقراض جزء منها للمشروعات والأفراد بقروض قصيرة. وبضمانات معينة، للحصول على عائد مناسب من هذه العملية. تعتبر هذه الوظيفة النشاط الرئيسي للبنوك التجارية، بل كانت هذه الوظيفة السبب المباشر لإنشاء هذه البنوك، ويتحدد حجم نشاط البنك التجاري بحجم الودائع التي يتلقاها من العملاء(2).
- 2- منح الائتمان: يعتبر منح الائتمان الوظيفة الثانية في الأهمية بعد تلقي الودائع ويحقق البنك من خلالها أرباحاً يخصص جزء منها للمودعين والباقي للمساهمين والعاملين، ويغلب على القروض البنوك التجارية القروض قصيرة الأجل وإن كانت البنوك التجارية في الوقت الحالي تخصص جزء من ودائعها للقروض متوسطة وطويلة الأجل.
- 3- الاستثمار: تقوم البنوك التجارية باستثمار جزء من ودائعها في المشروعات التجارية والصناعية والزراعية بالمشاركة مع المستثمرين ورجال الأعمال، كما يقوم البنك التجاري بالاستثمار في الأوراق المالية (الأسهم والسندات) ولكن نسبة استثمارات البنوك التجارية أقل بكثير من القروض قصيرة الأجل التي تغلب على نشاطها.

(1) د. محمد الأفندي، الاقتصاد النقدي والمصرفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ط1، 2018، ص ص، 27، 28.

(2) د. نجلاء محمد بكر، مرجع سبق ذكره، ص ص 24، 25.

- 4- خلق النقود المصرفية: تأثر البنوك التجارية في عرض النقود و بالتالي تأثر في النشاط الاقتصادي. عمليات الإقراض يمكنها أن تزيد من كمية النقود، حيث أنها تقرض الأفراد والمؤسسات من خلال القيود المالية في دفاتها بدون أن يقابله ايداع فعلي، حيث يتم فتح حسابات جارية لهذه القروض ويمكن الصرف منها بشيكات و تتحقق هذه النقود الجديدة من خلال الفرق بين حجم الودائع الفعلي و حجم القروض التي تقدمها هذه البنوك.
- 5- خدمات أخرى للمودعين: تقدم البنوك التجارية خدمات أخرى لمودعيها وعملائها، فهي تتولى بالنيابة عنهم شراء الأوراق المالية و تحصيل مستحقات العملاء أو دفع مستحقاتهم تجاه الغير، إلى جانب تأجير خزائن للعملاء، فضلا عن تقديم المشورة و النصائح الخاصة بالاستثمارات المختلفة من خلال مدراء الاستثمار كما تقوم بإصدار خطابات الضمان لصالح العملاء أو فتح الاعتمادات المسندية عند الاستيراد من الخارج<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية

تعتبر موارد البنك التجاري التزاما اتجاه الغير، أما استخداماته فتشير الى كيفية الاستفادة من موارده المتاحة، و التي من خلالها يمكن التعرف على مركزه المالي في لحظة معينة، و تبين موارد واستخدامات البنك التجاري في:

الفرع الأول: موارد البنوك التجارية:

- تعتمد البنوك التجارية في مزاولة نشاطها على نوعين من المصادر هما<sup>(2)</sup>:
- أ- مصادر التمويل الداخلي: و تتمثل في رأس المال مضافا إليه الاحتياطات بأنواعها، و غيرها من الأرباح غير الموزعة، وتظهر هذه البنود في قائمة المركز المالي للبنك.
- ب- مصادر التمويل الخارجي: تتمثل في:
1. الودائع بأنواعها المختلفة.
  2. وودائع الحسابات الجارية، وودائع لأجل.
  3. الاقتراض من البنك المركزي و البنوك التجارية الأخرى.

### الفرع الثاني: استخدامات الأموال في البنك التجاري:

- من أهم استخدامات الأموال في البنك التجاري ما يلي:
- 1- يقدم القروض و السلف والتي نحقق من ورائها عوائد مجزية و خاصة بالنسبة للقروض قصيرة الأجل.
  - 2- الاستثمارات: حيث تتعدد أوجه الاستثمارات:
- أ- المساهمة في المشاريع الاقتصادية الحديثة أو شراء الأسهم للوحدات الاقتصادية القائمة، لغرض الحصول على أرباح وعوائد أو المتاجرة بهذه الأسهم في السوق الأوراق المالية.
- ب- الاستثمار في سندات الحكومة و أذونات الخزينة العامة، و التي تستحق الدفع بعد فترة قصيرة الأجل، و تقبل المصارف عادة على استثمار أموالها في هذا المجال نظرا لقابلية هذه الأوراق على التمويل لتقديرة سائلة، و إمكانية الاقتراض من البنك المركزي أو من غيره بضمانات عند الحاجة.

(1) د. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(2) د. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع نفسه، ص 17-19.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

---

- ج- خصم الأوراق التجارية: حيث تقبل البنوك على مزاولة هذا النوع من النشاط نظرا للحماية التي يزودها القانون التجاري و نظرا لأجلها القصير مما يوفر عنصر السيولة للبنك و تتيح الفرصة للبنك لإعادة خصمها لدى البنك المركزي بشروط معينة يقررها البنك المركزي نفسه.
- 3- الأرصدة النقدية: وهي الاحتياطي النقدي التي أوجها البنك المركزي على كل مصرف بالاحتفاظ بها لديه.
- 4- الأصول الثابتة: متمثلة في مجموعات عقارات التي يمتلكها البنك و يزاول فيها نشاطه و الأصول الأخرى من أثاث ووسائل نقل و أجهزة و تركيبات أخرى و غيرها.

### المبحث الثاني: التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني

لقد نشأت الصيرفة الإلكترونية في بيئة التكنولوجيا المعاصرة ومرت بعدة تطورات إلى أن وصلت على ما هي عليه الحال الآن حيث تعددت مفاهيمها من مختلف الزوايا والأطر وتعددت أطرافها المتشابكة.

#### المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

سنتعرض في هذا المطلب إلى نشأة الصيرفة الإلكترونية ومراحل تطورها ومفهومها

#### الفرع الأول: نشأة الصيرفة الإلكترونية وتطورها

##### أولاً: نشأة الصيرفة الإلكترونية

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني، حيث برز مفهوم Monétique والذي يعني تزوج النقد بالكترونيك، ومن أهم مظاهره استخدام البطاقات البنكية، ويرجع ذلك إلى القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958م أصدرت (Express American) أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (Bank Americard) عام 1968م لتتحول إلى شبكة (Visa) العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء (Carte bleue) من طرف ستة بنوك فرنسية، وفي عام 1986م قامت اتصالات فرنسا (France Telecom) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة (Carte à mémoire) لتصبح عام 1992م كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوئية (Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها.

تميز الولايات المتحدة الأمريكية بين نوعين من المصارف كلاهما تستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية<sup>(1)</sup>:

– المصارف الافتراضية: تحقق أرباحاً تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.

– المصارف الأرضية: تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

كما ترجع دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى<sup>(2)</sup>:

✓ ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

✓ وجود منافسة شديدة بين المصارف بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية وطنياً ودولياً.

✓ وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للمصارف أو غيرها من المؤسسات المالية لتقديم أفضل خدمة لعملائها.

وبالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال (العوامل السابقة) يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الإلكترونية.

(1) ألباطي جهيدة و د. محمد بن عرة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص 02.

(2) محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية (العادية- غير العادية- الإلكترونية)، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، ط 1، 2016، ص 214، 215.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

ثانيا: التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950م وعام 1970م ثلاث تطورات مهمة ابتدأت بإدخال إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914م المحترفين ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا، وبعدها دخول ثقافة التسويق والبيع المتقدمة ، لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهذه المراحل هي<sup>(1)</sup>:

1. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية.
2. مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا ( technology awareness ): وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.
3. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء ( on line real time ): وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدء اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.
4. مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (Coast Control) : وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.
5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف ( asset like any other asset ): بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.
6. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

الفرع الثاني : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

أولا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

قبل التطرق إلى ذكر أهم تعاريف الصيرفة الإلكترونية، لابد من التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك المصارف التي ليست لها موقع جغرافي، وغير موجودة على أرض الواقع، وتسمى بالمصارف الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية، ولقد حظي مفهوم الصيرفة الإلكترونية بعدة تعاريف، من بينها<sup>(2)</sup>:

تعرف بأنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى المصرف إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"<sup>(3)</sup>.

(1) ناظم محمد نوري الشمري وزهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص25-27.

(2) محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص213.

(3) محمد الصيرفي، مرجع نفسه.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

كذلك يمكن تعريفها بأنها: "استخدام الحواسيب الشخصية والاشتراك في الأنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تضم المؤسسات والأسواق المالية والشركات والمستثمرين ومختلف المتعاملين، ويأخذ ذلك برنامج ابتكاري للتواصل بين المشاركين عن طريق البريد الإلكتروني"<sup>(1)</sup>.

وعرفها بنك التسويات الدولية (BIS) على أنها: "تقديم خدمات مصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلاد أو خارجها"<sup>(2)</sup>.

وتعرف أيضا بأنها: "هي تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الأنترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية"<sup>(3)</sup>.

ويستخلص من التعاريف السابقة أن الصيرفة الإلكترونية هي: "جميع العمليات المصرفية التي تتم بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، و في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى المصرف، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه و هو في منزله أو في مكتبه، و هو ما يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان".

ثانيا: مفهوم المصارف الإلكترونية:

تعرف المصارف الإلكترونية بصيغ مختلفة، تشترك في استخدام شبكة الانترنت، نذكر منها<sup>(4)</sup>:

- هي أي استعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والوسائل الإلكترونية بواسطة البنوك لإتمام المعاملات البنكية وإيجاد تفاعل مع العملاء، موفرة في ذلك الأمان، تدنية التكاليف وتوفير أكبر للوقت.
- المصرف الإلكتروني: هو ذلك النظام الذي يتيح للزبون المستخدم الوصول إلى حسابه أو أي معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال الشبكة المعلوماتية<sup>(5)</sup>.

ونستخلص من التعاريف أن البنوك الإلكترونية: "هي وسيلة تمكن العميل من إدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء أكان في المنزل أو المكتب أو في أي مكان ووقت يرغب فيه".

(1) أ. أبو بكر خوالد، استراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية: أداة لتطوير ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في الدول النامية "تثمين الفرص و مواجهة التحديات"، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى أهمية الانتقال إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر محاولة الاستفادة من تجربة بنك الخليج الجزائر، جامعة باجي مختار، عنابة، 29-30 أكتوبر 2014، عنابة، ص4.

(2) طلحت محمد، الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بدير، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال و التسويق، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الدكتور يعي فارس، المدينة، 2008-2009، ص28.

(3) د. زبير عياش و سمية عباس، مجلة العلوم الانسانية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد46، ديسمبر 2016، ص341.

(4) جلايلة عبد الجليل و بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية، خدماتها و مخاطرها، طالب ورقة بحثية مقدمة إلى ملتقى مراجعة الاصلاحات لاقتصادية والتكامل الاقتصادي العالمي، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019، ص254.

(5) د. حمو محمد و حمو علي، مكانة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر، العدد06، 2017، ص623.

### ✓ خصائص البنوك الإلكترونية:

- تمتاز البنوك الإلكترونية بمميزات عن البنوك التقليدية ويمكن الوقوف على الخصائص الأساسية وهي:
  - اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام الأوراق.
  - فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوزيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت.
  - القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت من أي موقع جغرافي، بالتالي يستطيع البنك أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم، من حيث النظم الاقتصادية المشجعة أو الأوضاع السياسية المستقرة، أو المعاملة الضريبية الأفضل ليمارس أعماله في بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم.
  - عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرف التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بعدد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية(1).

### المطلب الثاني: أهمية، مميزات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها :

- إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية المتنوعة عبر الانترنت يحقق فوائد كثيرة، ومميزات ومن جهة أخرى مخاطر، سوف نتطرق لذلك في مطلبنا هذا.

### الفرع الأول: أهمية الصيرفة الإلكترونية:

تسعى البنوك الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها<sup>(2)</sup>:

- تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطور تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.
- تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية وذلك من خلال التحول إلى العديد من الخدمات الإلكترونية التي تتميز بانخفاض إجراءاتها وانخفاض عدد الموظفين الذين يقدمونها

(1) ناظم الشمري و زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص22، 21.

(2) أحمد بوراس و السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و المخاطر)، دار الكتاب الحديث، مصر، ط1، ص ص91، 90.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

— تطويع التكنولوجيا لخدمة المصارف والعملاء على حد سواء.

— تحسين الإدارة الداخلية والتقليل من الاعتمادات الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات

— توفير الوقت اذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل اسرع مما كان عليه سابقا(1).

الفرع الثاني: مميزات الصيرفة الإلكترونية.

توفر الصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا سواء للعملاء، للبنوك وحتى للاقتصاد ككل، نذكر أهمها فيما يلي:

أولاً: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء

تتميز الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات متميزة عن خدمات الصيرفة التقليدية لتلبية لاحتياجات العملاء وهو ما

يحقق مزايا عديدة منها<sup>(2)</sup>:

— منح العملاء قدرة أكبر لاختبار الخدمة البنكية الأكثر ملائمة لهم بفضل الانترنت،

— سهولة اجراء التحويلات المالية من حساب لآخر

— إمكانية الاتصال بموقع البنك من أي مكان في العالم، مكتب، منزل، مقاهي الانترنت حيث ما وجدت خدمة الانترنت

— إمكانية الحصول على الخدمات البنكية بصفة سريعة ومريحة بتكاليف منخفضة في الوقت والمكان المناسبين

— الحصول على خدمات بنكية جديدة: حيث يمكن الحصول على كافة الخدمات البنكية التقليدية بالإضافة الى

الخدمات الجديدة لا يمكن لأي بنك أداؤه إلا إذا كان بنكا إلكترونيا لما تتميز به تلك العمليات البنكية من سرعة في

الأداء وما لا تستطيع القيام به البنوك التقليدية.

— سرعة انجاز الاعمال المصرفية: مع اتساع وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الاعمال المصرفية،

اضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك وان يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة

بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل الى مقر البنك شخصيا لأداء نشاطه المطلوب.

— السماح للعملاء بالحصول على الخدمات البنكية في أي زمان ومكان خلافا للنظام البنكي التقليدي، فتوفر الخدمة في

أي وقت وتخفيض التكلفة وتختصر الجهد بالنسبة للموظفين والعملاء، وتؤدي هذه المميزات الى خدمة شريحة أكبر من

العملاء وتحرير البنوك من العوائق المتعلقة بالزمان والمكان.

وعموما تتيح الصيرفة الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن

التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من البنك توفير قاعدة من

البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

ثانياً: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك

لقد اصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا أساسيا في العمل البنكي، لما يوفره من فعالية في العمل، سرعة في

الإنجاز، انخفاض في التكاليف، زيادة في الأرباح وابتكار خدمات جديدة ومتنوعة، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للبنك،

(1) حاضر صباح شعير و آخرون، آلية الصيرفة الإلكترونية و أثارها في تحقيق القيم السوقية، مجلة اقتصاد المال و الأعمال JEBE، جامعة

تكريت، العراق، العدد02، جوان 2019، ص193.

(2) جلايلة عبد الجليل و بن عبد الفتاح دحمان، مرجع سبق ذكره، ص146.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

وبالتالي فإن استخدام التكنولوجيا يشكل العامل المهم لنجاح ومستقبل النمو في البنوك، وتؤكد الأبحاث العالمية على أهمية الاستثمار في الخدمات البنكية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة، فالاتجاهات تشير الى تفضيل العملاء للخدمة الذاتية لإدارة انشطتهم المالية، فالبنوك التي لا تعتمد على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة التي تمكنها من تطوير استراتيجية قائمة على الخدمة الذاتية للعميل لاشك انها ستعرض للفشل.

لذا تعتبر البنوك الأكثر استفادة من الصيرفة الإلكترونية ذلك لأنها، تحقق لها العديد من المزايا، أهمها:

- إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء: تمكن الصيرفة الإلكترونية من الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان او زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة الى ان سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.
- تخفيض تكاليف التشغيل: ان من اهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية هو ان تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالصيرفة التقليدية، ومن ثم فان خفض التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العمل العميل، فتبين نتائج المقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي بان تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الإلكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي، كذلك فانه من اهم العوامل التي تفيد أي بنك عندما يفكر في افتتاح فرع جديد هو مصاريف تشغيل ذلك الفرع، وهل ستغطي الأرباح تلك المصاريف، وعليه فخفض مصاريف التشغيل بالنسبة لتقديم خدمات بنكية إلكترونية تعد احدى الميزات التي تتميز بها هذه الأخيرة.
- تحقيق ميزة تنافسية: تحقق الصيرفة الإلكترونية ميزة تنافسية للبنوك من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة بها بصورة افضل، فتقديم خدمات بنكية متميزة وذات تكلفة اقل، ومن ثم كسب المزيد من العملاء والحفاظ عليهم، كما ان التحويل الإلكتروني للأموال يعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، اذ يمكنها من اجراء التسويات من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها.
- تحقيق الربحية في الأجل الطويل: تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية اعلى في الأجل الطويل ويعود ذلك الى:

- انخفاض تكلفة خدمات الصيرفة الإلكترونية عن مثيلتها من الخدمات البنكية التقليدية.
  - ارتفاع ربحية قطاع عملاء خدمات الصيرفة الإلكترونية بسبب انخفاض حساسيتهم السعرية اذا ما قورنت بعملاء الخدمة المصرفية التقليدية، حيث تأتي الملائمة الزمانية والمكانية للخدمة البنكية في مرحلة متقدمة بالنظر الى أولويات تفضيلاتهم مما يتيح للبنوك مرونة كبيرة في تسعير خدماتها.
- ومن هذا المنطلق بدأت البنوك في السنوات الأخيرة تركز بشكل متزايد على العمليات الإلكترونية، وتقوم بتوفير خدمات بنكية عبر الوسائط الإلكترونية الانترنت وغيرها، و مقابل اتساع الخدمات البنكية الإلكترونية تتسع دائرة المنافسة بين البنوك من اجل تثبيت مركزها في السوق وزيادة أرباحها بالاستناد الى شبكة الانترنت التي توفر للبنوك فرصة كبيرة لتوسيع نطاق وصولها الى العملاء دون الوقوف عند الحدود الجغرافية او الزمانية<sup>(1)</sup>.

ثالثا: مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للاقتصاد

(1) جلايلة عبد الجليل و بن عبد الفتاح دحمان، مرجع سبق ذكره، ص ص 146، 147.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

كذلك نجد مزايا عديدة تحققها الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد من أهمها<sup>(1)</sup>:

- زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية، ومن ثمة مساهمتها في اجمال الدخل الوطني، حيث يمكن تحديد رسوم رمزية على مستخدمي الانترنت لتعامل المصرفي معها، تساعد هذه الرسوم في تطوير الخدمة البنكية عبر الانترنت، وتعيد دورها في اقتصاد البلد من خلال استثمار البنوك في الشركات المحلية التي تطور خدمات الانترنت في هذا المجال.
- تساهم المعاملات البنكية عبر الانترنت في زيادة الكفاءة الإنتاجية للبنوك، والتي بدورها تساعد على تحسين الأداء الاقتصادي بشكل عام.

### الفرع الثالث: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

في ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر ما يلي<sup>(2)</sup>:

- مخاطر قانونية: تحدث عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة.
- خطر سعر الفائدة: يتعلق بتحركات غير ملائمة لسعر الفائدة التي قد تخفض من قيمة النقد الإلكتروني وبالتالي تؤثر على الوضع المالي للبنك.
- خطر السيولة: ويشكل خطر كبير للبنوك الإلكترونية المتخصصة ومصدر هذا الخط هو الزيادة المفاجئة لاستيراد النقود الإلكترونية.
- خطر السمعة: يتمثل في محاولة لتدمير النظام الأمني عن طريق إدخال فيروس إلى نظام البنك الإلكتروني مما يعطل نظام المعلومات.
- خطر السوق: يأتي من التبادلات الخارجية وقبول العملات الأجنبية في مدفوعات النقد الإلكتروني.
- خطر التحويل الخارجي: يتمثل في عدم إمكانية الإيفاء بالالتزامات للعمليات الخارجية بسبب عوامل اقتصادية سياسية اجتماعية.
- مخاطر التشغيل: تنشأ من عدم التأمين الكافي للنظم وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية وأحيانا لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة، وعدم ملائمة تصميم نظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة، وهي تنشأ من اختراق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء مثلا)، إضافة إلى إساءة الاستخدام من قبل العملاء نتيجة سماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين.
- المخاطر التقنية: ترتبط هذه المخاطر باحتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء المتعاملين، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للتطبيقات البنوك والأموال الإلكترونية.
- مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية، أو تعديل بعض المعلومات، بخصوص الأموال الإلكترونية.

(1) كرجلي أسماء، سلوك المستهلك اتجاه الصيرفة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص الادارة التسويقية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، ص 77.

(2) طلحت محمد، مرجع سبق ذكره، ص 35-37.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.
  - مخاطر فجائية: التي تؤدي إلى مشاكل في سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم سواء، أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، ومن ثم توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.
  - مخاطر تكنولوجية: كونها ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة، خاصة ما يتعلق بضعف إمام موظفي البنوك بالاستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.
  - مخاطر تبييض الأموال: حيث كانت وسائل مكافحة التبييض تتطور فإن أساليب عمليات التبييض تتطور هي الأخرى، جراء التقدم التكنولوجي ولا سيما العمليات العابرة لحدود الدول والعمليات المصرفية المنفذة إلكترونياً، والحسابات المصرفية باستخدام شبكة الانترنت، وكذلك التحاويل وسائر العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تنفذ مباشرة.
- وتبعاً لخصائص هذه العمليات أصبح ممكناً معرفة التوقيت المحلي في بلد المصرف وقيمة العملية المنفذة ونوعها عند تحريك المشترك الحساب، إنما يصعب تحديد الهوية الحقيقية لصاحب الحساب، لأنه يكاد يكون من المستحيل بيان الهوية الحقيقية لمنفذ العملية وللمستفيد منها وتحديد مكان وجودهما فعلاً، حيث سبق للمصرف أن اشترط مبدأً أعرف عميلك Know You Customer لأن ذلك يحد من المخاطر التي تأتي من عدم معرفة الزبائن.

### المطلب الثالث: أطراف الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها:

تكتسي أهمية انتشار الصيرفة الإلكترونية جانباً مهماً في النظم الحديثة لاقتصاديات الدول المتقدمة، إذ قطعت أشواطاً اتسمت بالسرعة والنمو المطرد لهذا النشاط، ويعود ذلك لأطراف الصيرفة الإلكترونية ومجموعة من العوامل ساعدت في نجاحها.

#### الفرع الأول: أطراف الصيرفة الإلكترونية:

ترتبط الصيرفة الإلكترونية بأطراف أساسية تؤثر في توسعها، وهذه الأطراف هي أطراف مصرفية تتمثل في<sup>(1)</sup>:

- 1- عملاء المصارف التجارية: يعتبر عملاء المصارف التجارية الطرف الأهم في الصيرفة الإلكترونية من خلال تعاملهم بأدوات الصيرفة الإلكترونية، لذلك كان من الضروري تطوير الوعي المصرفي والثقافي لهم واقناعهم بضرورة التعامل بالصيرفة الإلكترونية من خلال وسائل التعرف على القنوات الإلكترونية أهمها:

✓ الصحف، الإعلانات التلفزيونية والإذاعية

✓ عن طريق الأصدقاء أو زملاء العمل

✓ فريق البيع بمصرف من الموظفين المؤهلين والمدربين

(1) سارة مولاي مصطفى، دور رأس المال الفكري في تطوير الصيرفة الإلكترونية و انعكاس ذلك على جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص العلوم المالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2018-2019، ص21-19.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

✓ موقع المصرف على الانترنت

✓ من خلال فروع المصارف التي تقوم بالاتصال المباشر بعملاء حتى يتم ابلاغهم عن القنوات الإلكترونية التي يوفرها المصرف والخدمات التي تقدم من خلالها

✓ الإعلان عن القنوات الإلكترونية للمصرف في الأماكن العامة.

2- المصارف التجارية: تمثل المصارف التجارية الطرف الثاني من اطراف الصيرفة الإلكترونية وهي المسؤولة عن توفير أدوات الصيرفة الإلكترونية، فكلما توسعت المصارف التجارية في استخدام الصيرفة الإلكترونية كلما زادت قدرتها على المنافسة و زادت أرباحها و حصتها السوقية من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة ، وأيضا مراعاة السرية و الأمان و الدقة و مراعاة حاجات العملاء الحالية و المستقبلية وبالتالي الحصول على رضا العملاء .

ولعل أهم التوصيات المتعلقة بهذه المصارف لفرص التوسع في الصيرفة الإلكترونية ما يلي:

✓ يتعين على المصارف الراغبة في دخول عالم الصيرفة الإلكترونية ان تملك المعرفة و القدرة على وضع استراتيجية شاملة، وكذلك على تطبيقها بصورة دقيقة و سليمة، لضمان تحقيق الأهداف المرجوة

✓ يتعين على المصارف اعداد و تنمية الموارد البشرية المؤهلة لرعاية العمل المصرفي الإلكتروني، والاستفادة من التقنيات المتقدمة زيادة الربحية لدى المصارف

✓ قيام المصارف بتقديم الحوافز المادية و المعنوية للموظفين وذلك لتشجيعهم على تسويق القنوات والخدمات الإلكترونية من خلال تبني سياسة تسويقية و ترويجية للقنوات الإلكترونية

3- البنك المركزي: يعد البنك المركزي الجهة المشرفة و الرقابية على أنشطة المصارف بما فيها الصيرفة الإلكترونية، ويتم ذلك من خلال القوانين و التشريعات التي يصدرها البنك المركزي، والتي تمثل الركيزة الأساسية لتطوير المصارف لأنشطتها المصرفية المعتمدة على الاستخدامات التكنولوجية و الإلكترونية.

و تتمثل أهم التوصيات المتعلقة به لتوسع في الصيرفة الإلكترونية في:

✓ لابد من قيام البنك المركزي بمراجعة التشريعات و القوانين النافذة التي تهدف الى تنظيم استخدام الصيرفة الإلكترونية و المحافظة على سيرتها، و مراقبتها

✓ قيام البنك المركزي بدراسة سبل تشجيع المصارف على تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات لديها، بما في ذلك التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية

✓ قيام البنك المركزي بإيفاء المختصين لديه في دورات تدريبية داخلية و خارجية بهدف الاطلاع على اخر المستجدات في مجال الصيرفة الإلكترونية.

الفرع الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد العمل الإلكتروني والذي تتمثل فيما يلي (1):

(1) بلعباس ميادة و زايد حسينة، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة، مجلة الباحث، العدد08، 2017، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص308.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال الخدمات الصغيرة في الإلكترونيات، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.
- كل مصرف يرغب في بيع خدماته المصرفية والمالية عبر الإنترنت فلا بد من أن يؤسس لنفسه موقعا خاصا بذلك على الشبكة.
- تحقيق التكامل بين أعمال المصرف وأن يظهر هذا التكامل بصورة فعلية.
- توفير المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والمحدثة باستمرار.
- إضافة الحركة والتفاعل على الموقع خلال ربط هذا الموقع الإلكتروني ببعض الشفرات الخاصة والمرتبطة بالمزود والتي تعمل على تزويد الموقع ببعض المعلومات والبيانات وتحديثها بصورة تلقائية<sup>(1)</sup>.

(1) حاضر صباح الشعير وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 194.

### المبحث الثالث: العمليات المصرفية الإلكترونية

تعد العمليات المصرفية الإلكترونية والخدمات أحد أهم الأنشطة المصرفية الإلكترونية بالإضافة الى وسائلها المتنوعة، فهي تعتبر عنوان المصرف الإلكتروني عند العملاء حيث يقيمون من خلالها جودة المصرف.

#### المطلب الأول: ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية

تعتبر العمليات المصرفية الإلكترونية أهم العناصر في الصيرفة الإلكترونية لما لها من منافع، سنتناول في هذا المطلب تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية وأهميتها.

#### الفرع الأول: تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية وأهميتها

##### أولاً: تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية

لقد تباينت التعاريف المحددة للعمليات المصرفية الإلكترونية وتعددت تبعاً للتطور التكنولوجي وتطبيقاته في المصارف.

تعرف بأنها: "مجموعة الخدمات أو المنتجات المالية من خلال منافذ إلكترونية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية أو عن طريق التقديم الآلي عبر قنوات اتصال إلكترونية ومثالها، أجهزة الحاسوب الشخصي وأجهزة الموبايل الذكية وأجهزة الصراف الآلي"<sup>(1)</sup>.

كذلك يمكن تعريفها: "هي عبارة عن نظام قائم بذاته من خلال مواقع إلكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة، لها وجود مستقل على الشبكة الإلكترونية. قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية"<sup>(2)</sup>.

#### ثانياً: أهمية العمليات المصرفية الإلكترونية

إن استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية لتسوية الأنشطة والخدمات المالية يعود بفوائد كبيرة منها<sup>(3)</sup>:

##### 1- الأهمية على المستوى الاستراتيجي

- تطوير الهيكل التنظيمي للبنك وعلاقته بالمؤسسات والأسواق المالية.
- تطوير أساليب الرقابة على المؤسسات المالية.
- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية، تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبية في إمكان السداد في الوقت المحدد.
- السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة الى تناقل الأموال السائلة.
- تحسين العلاقة بين الزبائن والتجار: إذ يتم تناقل المعلومات فيما بينهم بتخفيض الوقت المبذول لتأمين التواصل بين الطرفين.

(1) ايلاف فاخر كاظم علي، مخاطر العمليات المصرفية (دراسة مقارنة)، المركز العربي للنشر و التوزيع، مصر، ط1، 2019، ص23.

(2) مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، الأردن، ط1، 2016، ص23.

(3) ناظم محمد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص42.

### 2- الأهمية على المستوى العملي المباشر:

- تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع نظام العمل.
  - توفير الوقت: إذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل أسرع مما كان عليه سابقا.
  - تحسين الدفع النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية إلكترونيا وموثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد.
  - تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في التقليل من الاعتمادات الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات.
- ### 3- البنك الإلكتروني والمتعاملين:

- تحسين أسلوب التوصيل، وتقديم الخدمة المصرفية، مثل الخدمات التليفونية والأترنت.
- انشاء قاعدة بيانات دقيقة للمستثمرين، والمقترضين من أجل تلبية رغبات المتعاملين بسرعة وبدقة.

### الفرع الثاني: تنظيم العمليات المصرفية

- ### 1- نموذج الاتحاد الأوروبي: قام الاتحاد الأوروبي بلجنتيه الاقتصادية والاجتماعية عام 1997 بتقديم وثيقة بعنوان: "Europe an Initiative in Électronique Commerce" التي من شأنها العمل على تشجيع التجارة الإلكترونية، وقد ضمت هذه الوثيقة ضمن جناحها السوق الأوروبي نظاما قانونيا معيننا ينضم أعمال القائمين بالخدمات الإلكترونية، ووجدت الى حيز الوجود أهمية الحماية لهذا النظام بكامل محتوياته، من التوقيع الإلكتروني والوثائق المرقمة وإيجاد حماية لوسائل الدفع الإلكترونية.

وقد نوهت اللجنة في هذه الوثيقة المقدمة لما يلي<sup>(1)</sup>:

- تحديد مكان إقامة مقدم الخدمة الإلكترونية.
  - صحة العقود الإلكترونية.
- ### 2- نموذج لجنة بازل للرقابة المصرفية بالتركيز على المخاطر: اهتمت لجنة بازل بدور سلطات الرقابة في تنمية وتشجيع الممارسات الهادفة الى إدارة المخاطر في البنوك، ومعالجة القصور في أدوات التعامل مع المخاطر.
- تطلق لجنة بازل تعليمات اتجاه بنك أو تنظيم مصرفي في إطار الرقابة المصرفية من بينها:
- اعداد السياسة وتنفيذ الإجراءات.
  - كثافة المعلومات وقنوات تدفقها.
  - النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة.
  - دور مجلس الإدارة ومسؤولياته اتجاه سلطة الرقابة.
  - دور الجهاز التنفيذي ومسؤولياته اتجاه سلطة الرقابة.
  - توجيه أعمال المدققين الداخليين والخارجيين

(1) عبد الرزاق خليل و عادل نقموش، ، السلطات الإشرافية و العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الأغواط العدد00، ديسمبر 2009، ص ص40-43.

### المطلب الثاني: وسائل وخدمات الصيرفة الإلكترونية

تصدر البنوك الإلكترونية وسائل الدفع في شكل وسائط تحتوي على شرائح ممغنطة وتدعى بطاقات القيمة المخزنة، يقابلها مقدار من الوحدات النقدية بحيث يزود الزبون للتعامل مع مختلف أجهزة الدفع من أجل الاستجابة لكافة الخدمات التي يحتاجها من سحب نقدي، طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات، تحويل أموال ودفق فواتير مستحقة، على أن يستفيد من هذه الخدمات على مدار 24 ساعة. وعرفت وسائل الدفع الإلكتروني تطوراً واسعاً مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية.

#### الفرع الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

عرفت وسائل الدفع الإلكتروني تطوراً واسعاً أدى إلى ظهور وسائل دفع حديثة نذكر منها: ويقصد بالدفع الإلكتروني: "مجموع الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات المتخصصة كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية والبطاقات الذكية.

#### أولاً: البطاقات البنكية Banking Cards:

تسمى أيضاً البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة يستعملها حاملها في شراء معظم احتياجاته أو دفع مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف. وتنقسم البطاقات البنكية إلى (1):

1. بطاقات الدفع: تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناءً على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.

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

تصدر هذه البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية الكبرى ونذكر منها<sup>2</sup>:  
أ- فيزا الدولية Visa International: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، ويعود تاريخ إنشائها إلى سنة 1958، عندما أصدر بنك أميركا البطاقات الزرقاء والذهبية والفضية.

ب- ماستر كارد الدولية Master Card International: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقة مقبولة لدى 9,4 مليون محل تجاري استخدمت لتسوية معاملات بلغت قيمتها أكثر من 200 مليون دولار.

ج- أميريكن إكسبريس American Express: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف. وأهم البطاقات الصادرة عنها:

— إكسبريس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالمية.

— إكسبريس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة للسقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية.

(1) نصيرة شبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2012-2013، ص73.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

- إكسبرس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساباً لديها.
- ديتير كلوب Diter Club: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً رغم صغر عدد حملة بطاقتها، إلا أنها حققت أرباحاً وصلت إلى 16 مليون دولار، وتصدر بطاقات متنوعة مثل:
  - بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء.
  - بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.
  - بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

ثانياً: النقود الإلكترونية E.Cash. بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الإلكترونية التي تعرفها المفوضية الأوروبية بأنها: "قيمة مخزنة بطريقة إلكترونية عن وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة دفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".

ثالثاً: الشيكات الإلكترونية: الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التي نتعامل بها، وثيقة إلكترونية تحمل التزاماً قانونياً تماماً كالشيك الورقي، ويحمل نفس البيانات الأساسية، لكنه يكتب بطريقة إلكترونية عن طريق الحاسوب أو المساعد التقني الشخصي أو الهاتف المحمول. ويتم التوقيع إلكترونياً<sup>(1)</sup>. وينتشر استخدام هذا النوع من الصكوك في المعاملات الإلكترونية التي تتم في قطاع الأعمال. وذلك راجع إلى انخفاض تكلفة التعامل بالشيك الإلكتروني مقارنةً بنظيره الورقي.

وتتمثل آلية استخدام الشيك الإلكتروني في أن المشتري حينما يختار السلعة التي يريدتها يقوم بتحرير الصك بطريقة إلكترونية ويوقعه إلكترونياً، ثم يقوم بإرساله إلى البائع الذي بمجرد استلامه يرسله إلى البنك الذي يوجد فيه حساب البائع أو المشتري، حيث يحمل البنك قاعدة بيانات خاصة بكليهما، وعندما يتحقق البنك من البيانات المدونة في الشيك يخطر كلا الطرفين (البائع والمشتري) بإتمام الصفقة.

رابعاً: التحويلات المالية الإلكترونية: يقصد بها عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركة التحويلات المالية للدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب لآخر، ويساعد هذا النظام عملاء البنوك على تسديد المدفوعات من خلال بنوكهم ودون الحاجة إلى استخدام الحواسيب المالية أو البطاقات. وتتم عادة عملية التحويل من خلال مقاصة آلية ومجموعة من البروتوكولات المالية الإلكترونية الآمنة، والتي تتضمن الحفاظ على خصوصية البيانات وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة.

خامساً: الصراف الآلي ATMAutomated Teller Machine: هو جهاز يعمل إلكترونياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تليبي العديد من حاجات العملاء على مدار الساعة، ذلك من خلال بطاقات الصراف الآلي، وهي بطاقات بلاستيكية تحمل نفس البيانات السابقة. ويقدم الصراف الآلي مجموعة من الخدمات تتمثل في<sup>(1)</sup>:

أ- السحب من الحسابات الطلب والتوفير نقداً.

ب- الأيداع في الحسابات.

ج- التحويل من حساب إلى حساب آخر.

(1) نصيرة شوب، مرجع سبق ذكره، ص 75، 76.

د- الاستفسار عن الرصيد.

هـ- طلب كشف الحساب.

و- تسديد بعض الفواتير (الكهرباء، الهاتف..)

سادسا: البطاقات الذكية Smart Cards: البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة ائتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة، و يسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة و حساب الرصيد المتبقي، فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير و سوء الاستخدام حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، و يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات.

— البطاقات الذكية هي أيضا عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل (الاسم، العنوان، المصرف، أسلوب الصرف من المبلغ المنصرف، و تاريخه، تاريخ العميل المصرفية)<sup>(1)</sup>.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري.

يمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية و غيرها بالسمات الآتية<sup>2</sup>:

— أنها عبارة عن محفظة رقمية تضم أرقاما رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على الشريحة المشار إليها، مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات وقيم معينة تعبر عنها أيضا الأرقام المدونة على كل ورقة من هذه الأوراق النقدية.

— هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان، و بطاقات الصراف الآلي.

— تتسم هذه البطاقة بسهولة الحصول عليها، و ذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني، و مراكز البيع التجارية، والهواتف و أجهزة التليفزيون، و قد تصبح هذه البطاقة الذكية دفتر شيكات المستقبل، حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية.

سابعا: بطاقات الائتمان: وهي بطاقات بلاستيكية تمنحها البنوك لعملائها ويتم استخدامها من قبل عملاء البنك لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقا، مع السماح له بتأجيل سداد الرصيد المدين لفترة معينة مقابل فائدة، وقد كان ولادة هذه البطاقات استجابة طبيعية لطلبات المستهلكين المتنامية

لاستفادة من نظم المدفوعات المتقدمة التي تؤمن لهم السرعة وسهولة الاستعمال والحماية لأموالهم، لإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية اللازمة لهم.

ولهذه البطاقات استخدامات معينة من أمثلتها:

— بطاقة الحساب Charge card: تتيح هذه البطاقة للعميل الشراء على الحساب مع التسديد لاحقا بقيمة المشتريات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة، حيث يتم لاحقا التسديد عندما ترسل الفواتير المتعلقة بها،

(1) حميدي زقاي و زاني محمد، سلوك المستهلك المصرفي، دار زهوان للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2016، ص10.

(2) لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، صص 45-47.

ويلاحظ هنا أن الفترة الواقعة بين تاريخ الشراء وتاريخ السداد هي فترة ائتمان يقدمها البنك لعملائه في صورة قرض دون فائدة<sup>(١)</sup>.

– البطاقة المدينة **crediitt card**: هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر استخداما وقبولا في أوروبا عكس الولايات المتحدة الأمريكية، تتضمن هذه البطاقات رقم البطاقة الشخصية للعميل و تمرر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط الممغنط الموجود خلف البطاقة<sup>(٢)</sup>.  
ثامنا: المحفظة الإلكترونية: قد تأخذ المحفظة الإلكترونية شكل بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة-رقاقة-حاسوبية)، حيث يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، كما يمكن أن تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الحاسوب الشخصي، ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الأنترنت باستخدام برامج معينة، و يمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الأنترنت و في الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني<sup>(٣)</sup>.  
الفرع الثاني: خدمات الصيرفة الإلكترونية:

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت إلى الفئات الثلاث الآتية<sup>(٤)</sup>:

الخدمات المعلوماتية (**Informationnel Services**): ويقوم المصرف هنا بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع إلكتروني عنكبوتي (Web Site) على الإنترنت، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبيا، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الأنترنت تمكن أحدا من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف.

الخدمات الاتصالية: (**Communicationnel Services**): وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى، حيث إنه يسمح بنوع من الاتصال الحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، والمثال على هذه الخدمات طلب كشف حساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وغيرها.

الخدمات التنفيذية: (**exécutives Services**): وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل المصرف تنفيذ الخدمة المصرفية عبر الأنترنت، حيث يمكن العميل من إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير، وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه، وغيرها، ويعتبر هذا النوع هو الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث أنه يمكن عميل المصرف من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة.

كما توجد خدمات أخرى تتمثل في<sup>(٥)</sup>:

– تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر يعد قناة للتوزيع الإلكتروني.

(١) علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد 01، 2010، ص ص 10، 11.

(٢) لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 43.

(٣) جلالية عبد الجليل، مرجع سبق ذكره، ص 258.

(٤) ناظم الشمري و زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص 39، 40.

(٥) أحمد بوراس و سعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 109، 108.

— الحصول على المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية يماثل تماما المنتجات والخدمات من خلال قنوات التوزيع التقليدية الأخرى للبنك كأمثلة على هذه المنتجات والخدمات نذكر:

- ✓ إدارة النقدية.

✓ الاستفسار عن الرصيد ونقل الأموال.

✓ النشاط الاستثماري، تقديم السندات والدفع وغيرها من الخدمات.

### المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية وتحدياتها

#### الفرع الأول: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، ويقصد بالدفع الإلكتروني بمجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، حيث تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل<sup>(1)</sup>.

أولاً: العوامل المساعدة في نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والعوامل المعرقلة لها

#### 1. العوامل المساعدة في نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

ساعدت وسائل الدفع الإلكترونية على التطور والتأقلم بمجموعة من المراحل نوجز أهمها فيما يلي<sup>(2)</sup>:

✓ الاستقلالية: هناك العديد من الطرق التي تتطلب اعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج الى اعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

✓ التوافقية: أن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحسابات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني وتعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

✓ الأمن والحماية: مدى الأمن في عملية نقل البيانات تنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث إذا كانت المخاطر للمشتري أو للبائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

✓ الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فان ذلك يؤدي الى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي الى عدم استخدامها خاصة في المشتريات قليلة التكلفة.

✓ سهولة الاستخدام: ان طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.

✓ مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل عدد كبير من التجار.

(1) عبد الرزاق براهيمي وآخرون، مجلة دراسات اقتصادية، أهمية استخدام وسائط الصرافة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، العدد01، جوان2020، ص7.

(2) د. خليلي أحمد و المعتز بالله لخداري، مجلة الحقوق في العلوم الانسانية، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد02، ص ص63،62.

### 2. العوامل المعرّقة لوسائل الدفع الإلكتروني

- ✓ المشكلات النفسية: من الناحية النفسية نجد ان المتعامل لا يتقبل ابرام الصفقات إلكترونيا من خلال شبكة الانترنت، فغالبا ما يفضل الأفراد التعامل بالنقود بالمقارنة مع وسائل الدفع المشتقة من النقود لأنها تحمي خصوصياتهم، ذلك لأنهم لا يضطرون الى أن يعرفوا بأنفسهم للبائعين او أي مؤسسة مالية طالما يقدمون النقود، بالإضافة الى انتهاك خصوصية المستهلك من البنك الذي يحتفظ برقم يسمى الرقم المرجعي ومن طرف بعض الضمانات التي تعمل في تحليل أنماط الاستهلاك للأفراد.
- ✓ المشكلات التشريعية: رغم الجهود التي بذلت دوليا وإقليميا لوضع تنظيم قانوني ملائم للتجارة الإلكترونية الا أن غالبية التشريعات التي صدرت ركزت نظرتها بصفة أساسية حول الاعتراف بحجية التوقيع الإلكتروني وبالمستندات الإلكترونية وبإضفاء الصفة القانونية على المعاملات التي تتم من خلال وسائط إلكترونية ولكنها لم تتعرض لوضع تنظيم قانوني يوفر الأمان والفعالية لوسائل الدفع الإلكتروني.
- ✓ مشكلة عدم الأمان المعلوماتي: عدم الأمان المعلوماتي كالمخاطر التقليدية التي تواجه أنظمة المعلومات مثل الفيروسات الإلكترونية التي يمكن تصيب النظام المعلوماتي بالشلل، ومثل عمليات القرصنة التي تتم على أرقام بطاقة الائتمان، بل وعلى الأنظمة الإلكترونية للبنوك والتي يتم من خلالها معرفة أرقام حسابات العملاء والتحويل الغير مشروع للأموال ومثل عمليات النصب الإلكتروني التي تمارسها بعض مواقع الأنترنت لابتزاز المستهلكين<sup>(1)</sup>.

### الفرع الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

#### أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

- لوسائل الدفع الإلكترونية عدة مزايا يستفيد منها مصدرها وحاملها وحتى التاجر وتمثل في<sup>(2)</sup>:
- ✓ بالنسبة لحاملها: تحقق لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- ✓ بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- ✓ بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

#### ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

- صاحب ظهورها مجموعة من العيوب تمثلت معظمها في<sup>(3)</sup>:
- ✓ بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عنها زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

(1) د. خليلي أحمد و المعتز بالله لخداري، مرجع سبق ذكره، ص 63.

(2) بوسعيد محمد عبد الكريم و آخرون، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، و وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية واقع و آفاق، جامعة مسيلة، العدد 02، 2019، ص 96.

(3) بوسعيد محمد عبد الكريم و آخرون، مرجع سبق ذكره.

## الفصل الأول: البنوك التجارية والإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

---

- ✓ بالنسبة للتاجر: ان مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التجار صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- ✓ بالنسبة لمصدرها: أهم خطأ يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### خلاصة الفصل الأول:

عرفت البنوك التجارية تطورات هامة في نشاطها البنكي بفعل ارتباطها بالتطور التكنولوجي المعاصر، والصيرفة الإلكترونية من أبرزها حيث تمكنت في وقت قصير التحول إلى استراتيجية مهمة وضرورية تعتمد عليها البنوك في مواجهة المنافسة المتعددة الأطراف.

وفرت الصيرفة الإلكترونية وسائل دفع كثيرة ومتنوعة تمثلت في البطاقات البنكية بأنواعها، النقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية، إلا أن اعتماد العملاء كان أكثر على البطاقات البنكية لسهولة استخدامها سواء في عملية السحب أو الدفع.

تعتبر الصيرفة الإلكترونية عنصر تحول مهم للمصارف لما تقدمه من خدمات سهلة المعاملات على البنوك مما يتطلب توفير البنية المناسبة لها والسعي إلى تطويرها المستمر.

الفصل الثاني:

الصيرفة الإلكترونية

في الجزائر:

واقع وآفاق

### تمهيد :

شهدت القطاعات الاقتصادية تطورا هاما كنتيجة حتمية للتطورات الكبيرة التي عرفتها البشرية في جميع المجالات، وخاصة بعد استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع البنكي مما أدى إلى ظهور الصيرفة الإلكترونية التي تمثل منظورا جديدا في بيئة الأعمال البنكية.

والجدير بالذكر أنه مع التسابق التكنولوجي وازدياد حدة المنافسة لاستخدام هذا الأسلوب الرقمي، أصبح لزاما على الجزائر تبني الصيرفة الإلكترونية، حيث بدأت بالعديد من الإصلاحات الاقتصادية في جميع القطاعات، بما في ذلك إصلاح النظام البنكي، بالإضافة إلى سعيها لتطوير الخدمات المصرفية وآلية عمل البنوك بما يتوافق وسلم التطور العالمي. ومن المتوقع انتشار هذه الصيرفة بشكل واسع في الفترة المقبلة، وبالتالي وجب على المنظومة الجزائرية توفير بيئة ملائمة ووسائل وتقنيات حديثة ومتطورة للحفاظ على حصتها في السوق وجذب عملاء جدد.

### المبحث الأول: عموميات حول النظام المصرفي الجزائري:

ورثت الجزائر بعد الاستقلال نظاما مصرفيا تابع للجهاز المصرفي الفرنسي الأجنبي، فبعد استرجاع سيادتها الوطنية عملت السلطات على بناء هياكل إدارية واقتصادية مستقلة عن النظام الاستعماري، فلقد عرف النظام المصرفي الجزائري عدة تحولات وتطورات ملحوظة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، وفي إطار تحقيق التنمية الحقيقية تطلب الأمر اجراء إصلاحات جوهرية في القطاعات المالية وأنظمتها المصرفية، والعمل على تحديث النظام المصرفي الجزائري ومحاولة مواكبة التكنولوجيا الحديثة للوصول به إلى أعلى المراحل. سنحاول في هذا المبحث التطرق الى النظام المصرفي الجزائري تطوره، اصلاحاته، وضرورة تحديثه.

### المطلب الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري

مرّ النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل للتكيف مع التطورات الحاصلة عن طريق مجموعة من الإصلاحات للوصول النظام المصرفي الجزائري للعمل بكفاءة أكبر.

#### الفرع الأول: تعريف النظام المصرفي الجزائري

يقصد بالنظام المصرفي مجموع المصارف التي تنشط في بلد، وما يميز نظام مصرفي عن آخر هو ملكية هذه المصارف، تركيب النظام وهيكلته، حجم المصاريف التي يتكون منها، عدد وتوزيع فروع هذه المصارف في البلاد وحركة دمجها أو توحيدها<sup>(1)</sup>.

#### الفرع الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري

أولاً: النظام المصرفي الجزائري قبل إصلاحات 1986:

1- النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة (1962-1966): لقد خرجت الجزائر بعد حصولها على الاستقلال بنظام بنكي ورثته عن فرنسا، قائم على أساس الاقتصاد الحر الليبرالي، وقد اتخذت بعد الاستقلال جملة من الإجراءات الاستعجالية:

— في أوت 29 أوت 1962 عزلت الخزينة العمومية الجزائرية عن تلك الفرنسية، كما أنها قامت بتأسيس البنك المركزي الجزائري وذلك في 13/12/1962.

— في ماي 1963 أنشئ ما يعرف الآن بالبنك المركزي الجزائري للتنمية، وقد جاء هذا الصندوق لملا الفراغ الذي أحدثه توقف بنوك كبرى فرنسية كانت تتعامل بالائتمان المتوسط والطويل الاجل<sup>(2)</sup>.

2- النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 1966-1986: لقد شهدت هذه الفترة ما يلي:

أ- تأميم البنوك الأجنبية: لقد قامت بعملية التأميم عام 1966، وقد ظهرت بعد هذه العملية ثلاث بنوك إلى الوجود وهي البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري والبنك الخارجي الجزائري، وذلك خلال الفترة 1966-1967.

(1) [http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/12/%D9%86%D8%B4%D8%A3%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%87%D8%A7%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1.doc](http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/12/%D9%86%D8%B4%D8%A3%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%87%D8%A7%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1.doc)

(2) زرياحن محمد، النظام المصرفي الجزائري و دوره في التنمية الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة وهران، 2011-2012، ص92.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

ب- الإصلاح المالي لعام 1971: لقد جاء الإصلاح المالي لعام 1971 برؤية جديدة لعلاقات التمويل، فقط حدد هذا الإصلاح طرق تمويل الاستثمارات العمومية المخططة .

ج- إعادة هيكلة المنظومة البنكية 1980: سعيًا منها لإحياء دور البنوك قامت السلطات الجزائرية وابتداءً من 1980 بإعادة هيكلة المنظومة البنكية، وذلك من أجل<sup>(1)</sup>:

- تحرير الخزينة من تلك الأعباء التي كانت تثقل كاهلها.
- إرجاع البنوك التجارية إلى القيام بوظيفتها الأساسية واعطائها الدفع الفعال لتعبئة الموارد المالية الوطنية وجمع الادخار، وقد نتج عن هذه العملية ظهور بنكان جديدين في الساحة المصرفية وهما بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية.

ثانياً: النظام المصرفي الجزائري بعد إصلاحات 1986

1- القانون المتعلق بنظام القروض والبنوك: بصفة عامة جاء هذا القانون ليعيد للبنوك وظائفها التقليدية وقد تضمن ما يلي<sup>(2)</sup>:

— إعادة البنك المركزي لدوره فيما يخص تطبيق السياسة النقدية، بحيث يقوم بالمهام التقليدية التي يقوم بها أي بنك مركزي.

— استعادة مؤسسات التمويل لدورها المتمثل في تعبئة الادخار والتوزيع.

— تقليص دور الخزينة في نظام التمويل.

— انشاء هيئات رقابية على النظام البنكي وأخرى استشارية.

2- القانون المتعلق باستقلالية البنوك: لقد شرعت الجزائر منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحى واسع أعطى للبنوك استقلاليتها في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات فيموجب القانون 88-06 أصبح البنك عبارة عن شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي، حيث أصبح يعمل بمبدأ الربحية والمردودية<sup>(3)</sup>.

ثالثاً: النظام المصرفي الجزائري في إطار قانون النقد والقروض: صدر هذا القانون بعد التعديل الدستوري لسنة 1989 و الاصلاحات الاقتصادية التي شرع فيها ابتداءً من 12 جانفي 1988، إن هذا القانون قد أرسى القواعد التنظيمية والتسييرية للبنوك والمؤسسات المالية الدولية، وفي عام 1990، أجرت على النظام البنكي الجزائري جملة من الإصلاحات وذلك بموجب القانون رقم 90-10 الصادر في أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقروض والذي حمل في طياته مجموعة من المبادئ تمكنه من تحقيق أهدافه وهي كالآتي<sup>(4)</sup>:

(1) بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري و امكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2008-2009، ص11.

(2) نوال بن خالد، محمد بن بوزيان، النظام المصرفي الجزائري: بين معوقات تطبيق نموذج الصيرفة الشاملة و محدودية الصيرفة التقليدية، les cahiers MECAS، العدد03، جوان 2016، ص341.

(3) فايزة لعراف، مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل و أهم انعكاسات العولمة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص152.

(4) بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود، بنوك و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2005-2006، صص18-20.

❖ الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية: المقصود من وراء هذا المبدأ هو أن القرارات النقدية أصبحت تتخذ على أساس الأهداف النقدية التي تحددها السلطات النقدية بحيث لم تعد كالسابق تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط.

❖ الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض: انتزعت من الخزينة صلاحية منح القروض للاقتصاد وبالمقابل أوكلت هذه المهمة للبنك.

❖ انشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة: وذلك من خلال انشاء هيئة جديدة أسماها مجلس النقد والقرض.

❖ وضع نظام بنكي على مستويين: من خلال هذا القانون أصبح النظام يتكون من مستويين، بنك مركزي يمثل سلطة نقدية، تتابع وتراقب نشاط البنوك، وبنوك تجارية مهمتها تجميع المدخرات وتوزيع القروض.

رابعا: النظام المصرفي الجزائري بعد اصلاحات 1990: تطبيقا لمبادئ قانون النقد و القرض، تم البدء في إصدار مجموعة من النصوص التنظيمية والتعليمات المكملة له، و التي تتضمن تحديد مفاهيم، وقواعد، وشروط، ومقاييس، ومعايير ترتبط بمختلف جوانب العمل المصرفي. وبالرغم من اعتبار قانون النقد والقرض معلما هاما في الإصلاح الهيكلي للقطاع البنكي الجزائري، الا أنه بعد أكثر من عشر سنوات بدا من الضروري تعديل أحكام بعض مواده، من خلال صدور مجموعة من الأوامر المهمة المعدلة والمتممة للقانون 90-10 أهمها<sup>(1)</sup>:

1. الأمر رقم 01-01 المتتم والمعدل لأحكام القانون 90-10 الصادر في 27 فيفري 2001: وقد خص التعديل بعض المواد المتعلقة عموما بإدارة ومراقبة بنك الجزائر حيث تم الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض كسلطة نقدية قصد تعزيز ودعم استقلالية السلطة النقدية بإعفاء مجلس إدارة البنك من ممارسة الصلاحيات في مجال النقد والقرض.

2. الأمر رقم 03-02 المؤرخ في نوفمبر 2002: يتضمن هذا النظام الرقابة الداخلية على البنوك والمؤسسات المالية، كخطوة أولية لتطبيق المعايير لدولية لإدارة المخاطر المصرفية المتمثلة في اتفاقيات بازل، ويهدف هذا النظام وفقا لما جاء في المادة الأولى منه الى تحديد مضمون الرقابة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية اقامتها، ويتضمن هذا الأمر ما يلي:

- تعريف المخاطر التي تتخذها لبنوك بعين الاعتبار
- إقامة نظام لمراقبة العمليات وإجراءات الداخلية بهدف الى معرفة تطابق عمليات البنك مع مختلف الاحكام التشريعية.
- إقامة نظام محاسبة ومعالجة المعلومات بهدف الى التأكد من مطابقة الأعمال المحاسبية في البنوك والمؤسسات المالية للتنظيمات المعمول بها.
- إقامة أنظمة تقييم المخاطر والنتائج تهدف الى تقديم وتحليل المخاطر والتكليف هذه الأخيرة مع طبيعة وحجم عملياتها.

- إقامة أنظمة تقييم والنتائج تهدف الى تقديم وتحليل المخاطر والتكليف هذه الأخيرة مع طبيعة وحجم عملياتها.

(1) بن سليم محسن، الإدارة للمخاطر المالية وفقا للمعايير الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص أسواق مالية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2017-2018، صص 220-223.

3. الأمر رقم 03-11 الصادر بتاريخ 26 أوت 2003: لقد جاء هذا الأمر بعد أن لاحظت الحكومة الجزائري الضعف الذي لايزال يتخبط به أداء النظام المصرفي، خاصة بعد الفضائح المتعلقة ببنك الخليفة والبنك التجاري الصناعي الجزائري، والذي كشف عن ضعف آليات الرقابة والتحكم المعتمد من طرف البنك المركزي باعتباره المسؤول الأول عن ذلك، ولعل تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي كان واضحا وذلك حينما حدد طبيعة الإصلاح باتباع الإجراءات التالية:

- إعادة تنظيم الجهاز المصرفي بالاعتماد على نواة صلبة من البنوك العمومية المطهرة ماليا والعصرية لأنها ستتحمل عبء إعادة الهيكلة الاقتصادية والصناعية، بإعادة انطلاق الاقتصاد الوطني.
- العمل على وضع منتجات مالية تكون أكثر جاذبية بما يسمح باحتواء الأموال المكتنزة خاصة تلك الموجودة لدى القطاع الخاص وتكثيف الجهود لاجتذاب الاستثمارات الأجنبية.

4. الأمر رقم 11-04 المؤرخ في 24 ماي 2011: والمتضمن تعريف وتسيير ورقابة مخاطر السيولة، حيث نص هذا القانون على أن البنوك والمؤسسات المالية ملزمة باحترام نسبة بين مجموع الأصول المتوفرة والممكن تحقيقها على المدى القصير والتزامات التمويل المستلمة من البنوك مجموع الاستحقاقات تحت الطلب وعلى المدى القصير والالتزامات المقدمة تسمى هذه النسبة بالمعامل الأدنى للسيولة التي يجب أن تكون أكبر من 100% كما جاءت التعليمات 07-11 المؤرخة في 21 ديسمبر 2011 لتبني تحديد مكونات المعامل الأدنى للسيولة ومكونات معامل السيولة، كما نصت هذه العملية على ضرورة التزام البنوك والمؤسسات المالية بإعداد كشوف دورية يصرح من خلالها عن وضع السيولة.

5. الأمر 11-08 المتعلق بالرقابة الداخلية للبنوك والمؤسسات المالية: يهدف الى تحديد مضمون المراقبة الداخلية التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية ولقد جاء هذا النظام لتعريف مختلف الأخطار التي يتعرض لها البنوك (خطر القرض، خطر التركيز، خطر معدل الفائدة، خطر التسوية، خطر السوق، خطر السيولة، خطر قانوني، خطر عملياتي).

### المطلب الثاني: مكونات الجهاز المصرفي

تضمن الجهاز المصرفي الجزائري بعد الاستقلال دائرتين: الأولى دائرة مالية وتشمل البنك المركزي (BCA) وثلاث مصارف تجارية (مصارف ابتدائية) بنك الجزائر الخارجي (BEA)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، البنك الوطني الجزائري للتنمية (BAD)، أما الدائرة الثانية فهي دائرة ادخارية استثمارية وتتكون من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) ومؤسسات مالية منها الشركة الوطنية للتأمين SAA و الصندوق الوطني للتأمين وإعادة التامين CAAR ومع بداية الثمانينات انطلقت الإصلاحات الهيكلية للقطاع الاقتصادي، وتزامنت مع مخطط الخماسي الأول (80-1984)، حيث تم في سنة 1983 إعادة هيكلة 102 مؤسسة عمومية، ليصبح عددها 400 مؤسسة، كما عرفت هذه المرحلة إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري حيث انبثق عنهما مصرفان هما: البنك الفلاحي لتنمية الريفية BADR، وبنك التنمية المحلي BDL، فأصبح النظام المصرفي يضم خمسة بنوك تجارية، ولكن هذا لم يحدث أي تغيير فيما يتعلق بالدور الحقيقي لوظائف المصارف.<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>) <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/12/%D9%86%D8%B4%D8%A3%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%87%D8%A7%D8%B2->

### 1. البنك المركزي:

تأسس هذا البنك بالقانون رقم 144/62 بتاريخ 1962/12/13 وهو على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، رأس مال البنك هو ملك للدولة يتم تعيين كل من المحافظ والمدير العام، وكذا مجلس الإدارة مرسوم من رئيس الجمهورية وباقتراح من وزير الاقتصاد، والبنك لا يتعامل مع الأفراد ولا مع المنشآت بل المصارف ومع الدولة الممثلة بالخزينة العامة.<sup>1</sup>

### 2. البنوك التجارية:

يقصد بالبنك التجاري المؤسسة التي تمارس عملية الائتمان (للإقراض والاقتراض)، اذ يحصل البنك التجاري على أموال من العملاء فيفتح لهم ودائعهم ويتعهد بتسديد مبالغها عند الطلب او الأجل، كما يقدم لهم القروض، وتعتبر عملية خلق الودائع أهم وظيفة تقوم بها البنوك التجارية في الوقت الحاضر.<sup>2</sup>

### 3. البنوك الإسلامية:

هي منظمات مالية مصرفية تختص بتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم التكافل الإسلامي بوضع المال في المسار الإسلامي.<sup>3</sup>

### 4. البنوك المتخصصة:

هي مؤسسات مالية متخصصة في احدى القطاعات الاقتصادية (الصناعية، الزراعية، العقارية) حيث تقوم هذه المصارف بتقديم الائتمانات طويلة وقصيرة الأجل للمشاريع المختلفة ولا يقتصر دورها في تمويل المشروعات، وانما قد تشترك أيضا في التخطيط المسبق وتقديم المشورة والخبرة الاقتصادية والفنية في إدارة الإنتاج والتسويق.<sup>4</sup>

### 5. المؤسسات المالية:

- المؤسسات المالية العامة: بنك الجزائر الدولي، بنك المتي، سوفي ناس بنك.
- المؤسسات المالية المتخصصة: البنك الجزائري للتنمية، السلام، مؤسسة إعادة تمويل الخط العقاري، تعاونية رابطة العرب.<sup>5</sup>

## المطلب الثالث: ضرورة ومبررات تحديث النظام المصرفي الجزائري

في ظل التطورات العالمية الحديثة خاصة تلك التي مست النظام المالي والمصرفي على المستوى العالمي وجب تحديث النظام المصرفي الجزائري ليتماشى مع هذه التطورات، و عملية التحديث في العادة تنطلق من المستهلك النهائي للخدمة

[%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1.doc](#)

(<sup>1</sup>) المرجع نفسه

(<sup>2</sup>) المرجع نفسه

(<sup>3</sup>) د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، جدة، الطبعة الأولى، 2004، ص51.

(<sup>4</sup>) علي كريم كبة، مقال حول أثر المصارف المتخصصة في التمويل والاستثمار وتعزيز القدرة التنموية في العراق، دراسة حالة المصرف العقاري في محافظة المثنى، جامعة المثنى، كلية الإدارة والاقتصاد، 2018، ص51.

(<sup>5</sup>) رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد تنمية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014، ص78.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

المصرفية، حيث يجب على المصرف التعرف بدقة على رغبات وحاجات المستهلكين ومحاولة تطوير خدماته لتتلاءم مع هذه الرغبات والحاجات، كما يمكن أن تنطلق عملية التحديث من ابتكار أنماط وطرق جديدة لتقديم الخدمات المصرفية بطريقة تجذب الزبائن وتسهل عليهم القيام بعملياتهم المصرفية على أكمل وجه.

و يمكن إبراز الجوانب الأساسية التي تركز عليها عملية التحديث في ما يلي (1):

✓ مجمل التغييرات التي طرأت والتي قد تطرأ في جميع المجالات و خاصة في المجال الاقتصادي .

✓ التعديلات التي لا بد أن تحدث للتمكن من استيعاب هذه التغييرات.

✓ التنبؤ بالتطور الذي يطرأ في المستقبل عن طريق الدراسات و النماذج التي يمكن تبنيها لهذا الغرض.

✓ التوجيه و الرقابة التي تمارسها السلطة العامة على تطور كل قطاع بالتأثير على مجرى تطوره في المستقبل وما يحصل عليه السلطات من المعرفة العلمية حول تغييرات هذا القطاع.

وهناك مجموعة من الشروط يجب أن تتوفر في عملية التحديث حتى نقول عن هذا التحديث أنه فعال وتتمثل فيما يلي:

✓ أن يكون التحديث مستمرا.

✓ أن يؤدي إلى اختصار الوقت وارتفاع الكفاءة

✓ أن يلقي التحديث استحسانا وإقبالا من المستهلكين.

✓ أن يؤدي التحديث إلى زيادة حصة المصرف في السوق.

✓ أن تكون عملية التحديث غير مكلفة بالمقارنة مع النتائج المتوقعة منه وتؤدي إلى زيادة مردودية المصرف.

ولعل أهم ما يدعو إلى تطوير وتحديث الجهاز المصرفي الجزائري هو الوضعية المتردية التي يعيشها والمتأصلة منذ زمن بعيد والتي تتمثل في:

✓ تميز البنوك الجزائرية بالبيروقراطية العالية في تسييرها وإدارتها

✓ فقدانها لثقة المجتمع حيث يفضل الأفراد الاحتفاظ بالنقود السائل عوض عن الاحتفاظ بها على مستوى الجهاز المصرفي نظرا لعدة أسباب من بينها فقدان الثقة في الشيك ، وهذا ما ساهم في تعميق أزمة السيولة في الوقت الحالي.

✓ عدم تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للمواطنين.

✓ عدم مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة بالسرعة والكفاءة المطلوبة ، وعدم التوسع خاصة في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية

✓ عدم وجود استراتيجية واضحة للتطوير المصارف الجزائرية

✓ ضعف الرقابة بسبب ضعف الكفاءات وعدم وجود نظام رقابي متكامل.

✓ عدم قيام البنوك بدورها بشكل فعال من حيث جمع الموارد وإعادة تمويل الأفراد والأنشطة الاقتصادية المختلفة.

وفي هذا الإطار وجب على البنوك الجزائرية أن تعمل على عمياتها المختلف لتفادي المشاكل التي تعاني منها على المستوى الداخلي والخارجي ولعل أهم خطوة في هذا الطريق قد تم القيام بها فعلا في الوقت الحالي هو تبني الصيرفة

(1) حمديش مجيد، النظام المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2011-2012، ص 138.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

الاسلامية من أجل جذب الفئات المختلفة من الشعب الجزائري وتنشيط وتنويع الخدمات المقدمة ، ومن بين الإجراءات الواجب القيام بها في الوقت الحالي ما يلي<sup>(1)</sup>:

- التصرف بطريقة عالية من الكفاءة مع الكمية المتزايدة في عدد حسابات الزبائن بالبنوك نتيجة جلب المتعاملين من جراء الثقة والاستحسان.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات و سرعة إجراء المقاصة (الإلكترونية) فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات.
- تحرير الزبائن من قيود المكان والزمان، إذ أن انتشار المصارف الإلكترونية و حسن التحكم فيها من شأنه أن يدخر للمتعاملين الوقت و الجهد في تنفيذ عملياتهم.
- ولتفادي المنافسة يجب أن تحرص البنوك الجزائرية على رفع مردوديتها التي تساعد على الزيادة في مواردها الخاصة ومراقبة وكالاتها و مراعاة مطالب المساهمين.
- إضافة تقديم خدمات جديدة لزبائن البنوك لم تكن معروفة من قبل و هذا من جراء تطبيق التقنيات الحديثة، حيث أثبتت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أجريت على مستوى عدد من البنوك بعد تطبيق الخدمات الحديثة و ذلك خلال فترة عشر سنوات تؤدي إلى زيادة حجم العمليات المصرفية ب 21% و زيادة عدد الحسابات ب 31%، مع انخفاض عدد موظفي الفرع الواحد ب 12%، و تخفيض تكلفة العمليات المصرفية بالنسبة للبنوك ب 33% ، بالإضافة إلى معرفة الزبائن بشكل أحسن، وتقديم معطيات دقيقة ومتجانسة و كافية تتعلق بتحليل المخاطر. ونظرا لأهمية العنصر الأخير في مجال بحثنا قمنا بالتعرض إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر المبحث الموالي.

(1) حمديش مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 141-144.

### المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

شهدت البنوك في مختلف دول العالم توسعا ممارستها للصيرفة الإلكترونية، عكس الجهاز البنكي المصرفي الجزائري الذي خاض تجاربا مختلفة في تجسيدها لدى فروعه، رغم خوضه لتجارب مختلفة، و مجهوده المبذول والبرامج المسطرة لمسيرة التغييرات، حيث كانت وتيرة هذه التغييرات للدول المتقدمة أكبر من الوتيرة المبذولة في الجزائر و هذا ما جعل البنوك الجزائرية متأخرة تكنولوجيا و بعيدة كل البعد عن المعايير الدولية في مجال الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الأول: تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

سنتطرق في هذا المطلب إلى واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري نظرا لأهميتها في اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي.

مع ما شاهده العالم من تطورات تكنولوجيا في مجالي الإعلام والاتصال، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جراء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية. وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرا كبيرا وبعدا واضحا عن المعايير البنكية الدولية، فقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. و مر مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرا كبيرا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية، لم يتم بعثه إلا في بداية سنوات التسعينيات 1990 بظهور أول بطاقة بنكية (CASH) في بنك التنمية المحلية وإدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية (SWIFT) سنة 1991. لم تشهد فترة التسعينيات إنجازات ذات أهمية في مجال الصيرفة الإلكترونية إلا بإنشاء شركة معاملات المشرفية والنقدية المشتركة (SATIM) سنة 1995.

وقد اتضح ببطء وتيرة انتشار الصيرفة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول المتطورة كالولايات المتحدة الأمريكية التي تضاعف فيها مرتين عدد البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية في فترة وجيزة بين الثالث لثالث لسنة 1999 ومنتصف سنة 2001، حيث تمثل هذه البنوك أكثر من 90% ن مجموع أصول النظام البنكي الأمريكي.

في سبيل تدارك التأخر الحاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية والرغبة في الاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ومسايرة التطورات الحاصلة في النشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد تطلعت السلطات الجزائرية خلال الفترة 2000-2010 إلى عصرنة القطاع البنكي من خلال إبرام عقود تخص الصيرفة الإلكترونية مع شركات أجنبية وإصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 وإنتاج أول بطاقة إلكترونية ذكية من الشركة الجزائرية HBTeknologysk سنة 2008، وقد كان اعتماد نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفوري RTGS سنة 2006، أكبر إنجاز في هذه الفترة لتجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري<sup>(1)</sup>.

(1) د.عمر بن خوالد و بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع و متطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد 80، 2019، ص ص 99، 98.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

ولم تشهد الصيرفة الإلكترونية بعد هذه الفترة خطوات جادة أخرى سوى إدراجها ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013، و ذلك إطار خطة متعددة القطاعات تعرف باستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013. و عموماً، لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي. كما يوضحه الجدول الآتي :

الجدول رقم (01): كرونولوجيا تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري

تطورات الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	
ظهور أول بطاقة بنكية CPA (بطاقة السحب CASH)	1990
إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية SWIFT.	1991
إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية.	1992
تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.	1993
بداية العمل ببطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات.	1994
إنشاء شركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك.	1995
مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك RMI.	1996
انطلاق نظام تشغيل السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية.	1998
تكليف SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك.	2002
إبرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية Ingenico Data System لتعميم النقد.	2003
إصدار أول بطاقة دفع دولية	2004
بداية العمل وفق نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS.	2006
إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology وبداية العمل بالبطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB.	2008
بلوغ عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB المليون بطاقة.	2010
إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.	2013
توفر نظام RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري وتحقيقه أكبر عدد من العمليات المنجزة.	2014

المصدر: د.عمر بن خوالد و بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع و متطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد 80، 2019، ص 100.

وفي ظل التطورات السابقة التي شهدتها المحيط البنكي الجزائري منذ التسعينيات وتعدد العقبات التي أخرجت تجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية، فإنه على الرغم من انتشار بعض مبادئ الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية وبداية ظهور بعض خدماتها الإلكترونية والاحتكاك ببعض البنوك الأجنبية، إلا أن التوجه الإلكتروني المتسارع للنشاط البنكي في

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

مختلف دول العالم جعل مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يبدو متأخرا ولا يواكب حداثة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثاني: وسائل الدفع وخدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

عرفت وسائل الدفع في العلم تطورا كبيرا مما أدى إلى توسيع نطاقها لتصبح بذلك من أهم وسائل الدفع استخداما في الوقت الراهن، عكس الجزائر الذي بقيت عن مئى هذه المستجدات.

وستتناول في هذا المطلب وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في النظام المصرفي الجزائري

#### الفرع الأول: وسائل الدفع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

بطاقات الدفع إلكتروني في الجزائر نذكر منها<sup>(2)</sup>:

#### أولا: البطاقة البنكية الإلكترونية من البنك الوطني الجزائري

من خلال هذه البطاقة الإلكترونية القيام بالعمليات البنكية دون التوجه لمقر البنك، و يمكن استخدامها في دفع ثمن المشتريات سواء من خلال المحلات التجارية، أو من خلال الأنترنت، تسمح هذه البطاقة بسحب الأموال من أي ماكينة سحب آلي، كما يمكن من خلالها تحويل و تلقي الأموال من أي شخص.

كما يتم بواسطتها الدفع الإلكتروني من خلال الأنترنت، و الدفع من جهاز الدفع الإلكتروني يتم منح هذه البطاقة مجانا من قبل البنك الوطني الجزائري عند فتح حساب وبمدة صلاحية ثلاثة سنوات، وتنقسم إلى نوعين من البطاقات وهما البطاقة الكلاسيكية، و البطاقة الذهبية، تختلف باختلاف الراتب الخاص بصاحبها.

تتميز هذه البطاقة بالحماية و الفعلية و سهولة الاستخدام، و توفر الخدمة في أي وقت على مدار 24 ساعة.

أ- البطاقة الكلاسيكية: تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حدا معيناً، طبعا لا يمكننا تحديد المبلغ لأن الأمر نسبي يختلف من بنك إلى الآخر.

ب- البطاقة الذهبية: يمنح هذا النوع من البطاقات لفئة معينة من العملاء البنوك و الذين يتجاوز دخلهم مبلغا معيناً كما تميز بمنحه البنك للعميل<sup>(3)</sup>.

ثانيا: البطاقة الدولية البنكية من البنك الوطني الجزائري viza: هي عبارة عن بطاقة دولية إلكترونية يمكن استخدامها أثناء السفر خل رج الجزائر، ومقدمة من البنك الوطني الجزائري، و يتم من خلال دفع ثمن المشتريات من خلا الأنترنت، وأيضا يمكن سحب الأموال من أي مكان في العام، و إدرء معاملات الدفع الإلكتروني.

تبلغ صلاحية هذه البطاقة 24 شهر، و تتميز بالأمان و الحماية، كما يمكن استخدامها في الجزائر أيضا و القيام بدفع المدفوعات من خلال جهاز الدفع الإلكتروني في داخل أو خارج الجزائر.

ولها نوعان هما:

- بطاقة Visa Classique: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو على لا يتعدى عند عمليات السحب في اليوم الواحد سبع ساعات.

<sup>(2)</sup> أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر 2019-Vaplus، انظر الموقع : www.vaplus.com

<sup>(3)</sup> سمية عبايسة، مرجع سبق ذكره، ص354.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

- بطاقة Visa Gold: يمنح هذا النوع من البطاقات للعملاء الذين لديهم رصيد من العملة أكبر أو يساوي 5000 أورو على أن لا يتجاوز عدد عمليات السحب في اليوم الواحد سبع ساعات<sup>(1)</sup>.

ثالثا: بطاقة الدفع الإلكتروني من بنك التنمية المحلية CIB:

هي بطاقة إلكترونية موصولة مباشرة بالحساب الشخصي للفرد في بنك التنمية المحلية، يمكن استخدامها في الدفع الإلكتروني في الجزائر، كما يمكن سحب الأموال من خلالها أي ماكينة سحب آلي، ودفع ثمن المشتريات من خلال الأنترنت. بلغ صلاحية هذه البطاقة عامية مع قابلية التجديد بشكل أوتوماتيكي، حيث يوفر بنك التنمية المحلية عدة خدمات، مثل الاطلاع على حساب البطاقة من خلال الأنترنت، بواسطة E-banking، كما يمكن الاطلاع على عمليات التي اجراؤها من خلال البطاقة عبر الأنترنت.

تنقسم بطاقة CIB إلى نوعين من البطاقات و هما:

- البطاقة الكلاسيكية CIB: هي بطاقة صفراء اللون تمنح للتجار و المقاولين الذين لا يملكون رصيد محدد لدى التجار، استخدمت هذه البطاقة في أواخر 2008، و تختلف العقود المرممة بين البنك و العميل العادي على تلك المبرمة بين البنك و التاجر، و ما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة.

- البطاقة الذهبية CIB: و هي زرقاء اللون، تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري).

رابعا: بطاقة الدفع من خلال الأنترنت:

أ- البطاقة ماستر كارد Master Card: هي بطاقة مدفوعة مسبقا، يمكن من خلالها الدفع الإلكتروني من أي جهاز للدفع، أو الدفع من الأنترنت عند التسوق من المتاجر الإلكترونية. و يمكن استخراجها من خلال التوجه للموقع الرئيسي لMaster card، و ملأ البيانات الخاصة بالاسم الكامل و العنوان، و تاريخ الميلاد، و البيانات التي تحدد هوية المستخدم، من خلال الإجراءات الأمنية.

ب- بطاقة Mint: هي عبارة عن بطاقة مدفوعة مسبقا، يمكن من خلالها الدفع الإلكتروني عند شراء المنتجات من خلال الأنترنت، و استقبال الخدمات الرقمية.

ج- ONE CARD: هي عبارة عن بطاقة تستخدم في عمليات الشراء من خلال الأنترنت، و الدفع الإلكتروني، حيث تمثل و سيلة آمنة للدفع، فيقوم المستخدم بفتح حساب مجاني ف موقع وان كارد مجانا، باستخدامها عند شحنها بالنقود المالية.

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

سنحاول إبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية وقنواتها التي منها ما يقدم حاليا من طرف بعض المصارف الجزائرية، ومنها ما يحضر له تقنيا لتقديمه مستقبلا، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي<sup>(2)</sup>:

هذه الخدمات متاحة 24/24 و 7/7 أيام، و تتمثل في:

- طلب دفتر الشيكات.

(1) سمية عباسية، مرجع سبق ذكره.

(2) بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2013-2014، ص ص494-

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

- طلب كشف للعمليات المصرفية.
- سعر الصرف للعملات.
- التحويل: وهو أمر يعطيه عميل المصرف من أجل اقتطاع قيمة محدودة من حسابه لكي يتم نقلها إلكترونيا ودفعتها في حساب المستفيد المسير من طرف مصرف لآخر.
- الاستشارة: هناك مساحة حرة مع جهاز كمبيوتر وطابعة، حيث يمكن للعميل أن يرى تحركات حسابه من خلال إعطاء البنك رمز شخصي له.
- أ- النظام الآلي لتحويل الأجور: في 13 جانفي 2010 أطلق البنك الوطني الجزائري النظام الآلي لتحويل الأجور ويعتبر هذا أولى مراحل المصرف الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية عن بعد.
- ب- قنوات الاتصال التي يوفرها الجهاز المصرفي الجزائري: من القنوات التي يتيحها الجهاز المصرفي الجزائري في تقديم الخدمة المصرفية ما يلي:
  - عن طريق الإنترنت: حيث يمكن معرفة حساباتك الخاصة على الإنترنت، وهي متوفرة 24/24 سا و 7/7 أيام.
  - عن طريق الهاتف: يمكن معرفة الرصيد من خلال خدمة الهاتف
  - عن طريق أجهزة الصراف الآلي: من الخطوات الرئيسية لاستخدام جهاز الصراف الآلي ما يلي:
  - عن طريق نهائيات الدفع: في الجزائر هناك نوعين من نهائيات الدفع:
    - ✓ نهائيات الدفع الثابتة.
    - ✓ نهائيات الدفع من النوع المحمول

### المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر

تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ربما يتطلب توفير عدة عناصر ملائمة و مرتبطة بالنظام المصرفي في الجزائر، و ذلك من خلال إقامة الأنظمة التي تدخل في إطار عصنة البنوك الجزائرية.

رف أصحاب الحسابات البنكية للبنوك المنخرطة في شبكة النقد الآلي ما بين البنوك (RMI) و تتميز فيها النوعين التاليين<sup>(1)</sup>:

عند استخدام هذه البطاقة عن قرب (عن طريق الموزعات الآلية للنقود، الشبايك الآلية أو نهائيات الدفع الإلكتروني) تتم قراءة البطاقة بواسطة هذه الأجهزة الإلكترونية التي تقوم بترجمة بيانات الهوية (الاسم و اللقب، رقم البطاقة و تاريخ نهاية صلاحيتها)، ثم المصادقة من خلال الرمز السري المتكون من أربعة أرقام، أما في حالة استخدام هذه البطاقة عن بعد، يتم إدخال بيانات تحديد الهوية (رقم البطاقة، CVV2، تاريخ نهاية صلاحية البطاقة،...) ثم المصادقة من خلال كلمة المرور المتكونة من ستة أرقام.

### الفرع الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

سنتطرق إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر من بينها نظام RTGS

(1) كرجلي أسماء، مرجع سبق ذكره، ص ص 178-180.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

أولاً: تعريف نظام RTGS : وهو نظام أنشئ بالتعاون بين بنك الجزائر مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي، وما زال هذا الإنجاز قيد التنفيذ، ولقد بدأت أنظمة الدفع العصرية بين المصارف ذات الفعالية والشفافية والتي تستجيب للمعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسوية الدولية في جانفي 2006، وقد دخل نظام التسوية الإجمالية الفورية والدفع المستعجل في الإنتاج في فيفري 2006<sup>(1)</sup>.

ويقصد بالتسوية الإجمالية أنه كل عملية يجري تنفيذها في بنك الجزائر ليكون على أساس إجمالي بعد التأكد من كفاية الرصيد، والتسوية الفورية يدل على استمرارية العمليات دون انقطاع ودون أن يكون هناك تأجيل لها<sup>(2)</sup>.

أ- أهداف نظام RTGS: يهدف نظام RTGS إلى تحقيق الأهداف التالية<sup>(3)</sup>:

- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات.
- تقوية العلاقات بين المصارف الأجنبية.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظم الدفع الأخرى.
- التقليل والحد من مخاطر التسوية.
- تأمين سرعة وأمان المبادلات وفقاً للمعايير الدولية.
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ب- مبادئ نظام RTGS

يقوم هذا النظام على المبادئ الآتية<sup>(4)</sup>:

- المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.
- العمليات التي يعالجها النظام: يعالج مختلف العمليات بين المؤسسات المصرفية والمالية والمشاركين عامة.

(1) د. حفيدة كراع ، عنوان مداخلة: تحديث عصبة المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال دراسة في القانون

الجزائري، جامعة باتنة 1، انظر إلى مقالات علمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، من موقع <https://dspace.univ-msila.dz>

(2) د. كريمة شنيعة، مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الإلكترونية بالجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 01، 2019، ص 106.

(3) السعيد بركة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، 2010-2011، ص 260، 261.

(4) زهير زاوش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي و المؤسسات المالية و النقدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2010-2011، ص 146.

ثانيا: المقاصة الإلكترونية ATCI

أ- تعريف نظام ATCI:

ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف إدارة البنك المركزي<sup>(1)</sup>.  
ويهدف نظام المقاصة الإلكترونية إلى<sup>(2)</sup>:

- التبادل ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون.
- تقليص أجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك.
- ضمان امن المبادلات لتفادي حدوث خسائر أو مشاكل في المحاسبة
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية

يتميز نظام ATCI بكونه نظام مقاصة سريع للشيكات وباقي وسائل الدفع، حيث يتجاوب مع احتياجات ومتطلبات تحديث نظم الدفع في الجزائر، كما يقوم بتكميل النظام الجزائري للتسوية الحقيقية الإجمالية.

ب- فوائد نظام ATCI:

حقق تشغيل هذا النظام للبنوك التجارية مايلي<sup>(3)</sup>:

- اختصار مدة التسوية بين البنوك.
- تسوية العمليات في الوقت الحقيقي لها يؤدي إلى تسيير أفضل للسيولة البنكية.
- تقدير احتياجات السيولة اليومية بدقة متناهية للبنوك التجارية.
- الشفافية في التعامل ومتابعة دقيقة وتكوين مناسب للاحتياجات الإجبارية.
- التخطيط الكامل لعمليات الدفع بواسطة تحويل المبالغ مرتفعة القيمة.
- الحد من مخاطر ضياع الشيك، السرقة، التحايل في استعمال الشيك مرتين.

ثالثا: الصيرفة على الخط:

تعد الصيرفة على الخط من أهم ركائز الصيرفة الإلكترونية، ومن أجل تبني هذا النظام قامت الجزائر بإنشاء شركتين مختصتين تساعد البنوك على تقديم هذا النوع من الخدمات، وهي شركة ساتيم وشركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية.

1- شركة ساتيم:

أ- تعريف شركة ساتيم: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين المصارف "SATIM" أنشأت في 25 مارس 19، هي شركة مساهمة وفرع لأهم المصارف التجارية الجزائرية و يساهم في رأس مالها كل من: البنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة

(<sup>1</sup>) د. لعابب وليد، تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية، دراسة مقارنة مع تجربة نظام الرفع الإلكتروني الأوروبي، مجلة أبحاث، دراسات التنمية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، الجزائر/المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 150.

(<sup>2</sup>) د. لعابب وليد، مرجع نفسه، ص 151.

(<sup>3</sup>) زهير زاوش، مرجع سبق ذكره، ص 150.

والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، وتم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك التنمية المحلية والقرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى مؤسسات مالية أخرى<sup>(1)</sup>.

ب- مهام شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين المصارف<sup>(2)</sup>:

- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة "سحب ودفع إلكتروني بين المصارف".
- تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك.
- ترقية التكنولوجيات في المجال البنكي.
- التكفل بالهياكل القاعدية والمجالات التقنية وتسييرها (تسيير الشبائيك الأتوماتيكية).
- تشخيص بطاقات السحب والدفع ومنح الرقم السري.
- تشخيص الصكوك "الشيكات".
- من أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقة المصرفية المشتركة بين عدد من المصارف. "CIB" (Carte Inter Bancaire)

شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية ( AEBS ):

تعتبر مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية هي نتاج اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية "Diagram-Edi" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية. وثلاث مؤسسات جزائرية هي: "Magact Multimedia" و"Soft Engineering" ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني "Cerist"، لتنشأ على إثره مؤسسة مختلطة سميت ب "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" بهدف تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر، وأنشأت هذه المؤسسة في جانفي 2004، ركزت في البداية على عمليات تطوير وتدعي المصارف والمؤسسات المالية موجهة جهودها نحو عصنة الخدمات المصرفية، وأدوات الدفع.

كما تقدم هذه المؤسسة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى، مجموعات شركات، تجار، مهنيين، الخواص....).

1- أهداف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية: تهدف أساسا إلى<sup>(3)</sup>:

- الاقتراح على الزبائن (مصارف ومؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون ووفقا لرغباته.
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهي بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

(1) د. غنوش العطرة، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها البنكي - حالة البنوك الجزائرية، تخصص نقود مالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة. 2016-2017، ص 184، 185.

(2) د. غنوش العطرة، مرجع نفسه.

(3) سعيد بركة و أحمد بوراس، مرجع سبق ذكره، ص 246، 247.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

---

إن شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية تعتر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حققته من توفير هذه الخدمات، ولكن هي لابد من وجود مؤسسات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، وهي لتحقيق المنافسة من جهة و توسيع قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة الالتحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

### المبحث الثالث: تحديات و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

بالنظر إلى ما قدمته الصيرفة الإلكترونية من محاسن لاقتصاديات الدول عامة، والجزائر كغيرها من الدول سعت إلى تطوير نظامها المصرفي نظرا لتأثيره الكبير على الاقتصاد الوطني، والدور الذي يلعبه في تحسين الأدوات والأنظمة المصرفية على المستوى المحلي، ونظرا للمشاكل التي وقفت أمام تطور النظام المصرفي المحلي، تم اقتراح العديد من المشاريع والأفكار غير أن ما ينتظر منها أكثر بكثير مما تحقق فعلا.

#### المطلب الأول: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وانعكاساتها على الاقتصاد الوطني

يتناول هذا المطلب أهم التحديات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إضافة إلى انعكاساتها على الاقتصاد الوطني.

#### الفرع الأول: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لا يعتبر انتشار ثقافة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية أمرا سهلا، يرجع ذلك إلى تواجد مجموعة من المعوقات التي تحول دون توسعها، وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي<sup>(1)</sup>:

#### أولا: المعوقات الإدارية

يعترض طريق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية مجموعة من المعوقات الإدارية، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- عدم وجود تعاون و تنسيق بين فروع ووحدات المنظومة المصرفية الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية و استثمار المعلومات، مع صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة الكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية، وذلك نظرا لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.
- غياب الحوافز القوية و المجهودات اللازمة من تخطيط و تنسيق من الإدارة لتهيئة المحيط البنكي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي تسبب في تكرار عمليات التأجيل إلى مجرد ممارسات مفككة ليس لها الكيان الإداري و شخصيته.

#### ثانيا: مخاطر الإدارة الإلكترونية

يتسبب التأخر التكنولوجي للبنوك الجزائرية في إمكانية تعرضها إلى مجموعة من المخاطر المرتبطة بالغدارة الإلكترونية، و التي تعد أحد المعوقات المباشرة لتوسع أساليب الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري، وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

- مخاطر السمعة: تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها.
- مخاطر التشغيل: تشتمل على كل من: مخاطر فشل نظام المعلومات البنكي، مخاطر تبييض الأموال، مخاطر المنازعات القضائية، مخاطر السرقة و الاختلاس (انتحال شخصية الأفراد، السطو على أرقام البطاقات الإلكترونية، السلب بالقوة الإلكترونية).

(1) د. بن عمر خالد و د. بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع و متطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد 80، جويلية 2019، ص 107، 108.

ثالثا: العقبات الثقافية: وتتمثل في:

- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يثقون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب فكرة استخدام البطاقات البنكية.
- يحبذ المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على التصريح بالقيمة، وعدم القدرة على فرض رقابة خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات الفعلية لتعاملاتهم التجارية.
- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الإشهارية، ففي الوقت الذي تطغى فيه الإعلانات السمعية البصرية الخاصة بالمواد الغذائية لم يحدث وأن شاهدنا إشهارات مكثفة تمدح أو تعرف ببطاقات الائتمان.

رابعا: العقبات التقنية:

- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها بطاقات الائتمان لمستخدميها والتعطل شبه الدائم للموزعات الآلية زاد الطين بلة وحدة من خدمات محدودة في الأصل.
- قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكترونية و حتى بدون تخوف من تحصيل مستحقاتهم بقبول بطاقات الائتمان كوسائل نفع.
- انعدام الابتكار في مجال البنوك والاعتماد على استيراد التكنولوجيا.
- عدم التحكم في استعمال الإعلام الآلي في البنوك.

خامسا: العقبات التجارية: و تتمثل في:

- انخفاض القدرة الشرائية للزبائن وهذا ما يجعل تكاليف معاملات الصيرفة الإلكترونية مرتفعة كالبطاقات البنكية.
- قلة الاستثمارات في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية بسبب التكاليف الكبيرة مقابل ربحية غير مشجعة ومخاطر كبيرة.

سادسا: العقبات القانونية: وهي<sup>(1)</sup>:

- السرقة والضياع ولمواجهة هذا المشكل تم الوضع في متناول مركز خاص في هذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24/سا و 07/07 أيام وهو مركز تابع لشركة SATI.
- مشكل عدم الأمن في استعمال شبكات الاتصال، حيث يتمثل هذا المشكل في الاختلاسات الناجمة عن استعمال شبكة الاتصال السلكية واللاسلكية، وهذا لأن استعمال البطاقات مقرون بانتقال معطيات سرية عبر شبكات المواصلات التي تصل البنك بالتاجر والبنك بالبنك الآخر، ومنه تسعى المؤسسات المالية جاهدة لإيجاد الحل لمشكل أمن المعلومات التي تنتقل عبر هذه الشبكات حيث تسعى لصناعة أرقام سرية يستحيل اكتشافها أو تزويرها أو خلق شبكات اتصال يستحيل خرقها من طرف قراصنة شبكة المعلومات.

(1) سلاوتي حنان، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، جامعة البليدة، العدد 09، ديسمبر 2013، ص 231.

### الفرع الثاني: انعكاسات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الوطني

من أهم الانعكاسات الإيجابية التي يمكن للصيرفة الإلكترونية أن تضمها للاقتصاد الوطني وهذا من خلال اعتماده لها نجد:

#### أولاً: تأثير الصيرفة الإلكترونية على المؤسسات الاقتصادية:

##### 1- محاربة الاقتصاد الموازي:

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) أو تفشي ثقافة الاكتناز، كلها عوامل ساعات على ارتفاع السوق الموازية، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك<sup>1</sup>.

##### 2- إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر:

إن أمام ظهور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وفعالية الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي ما على الجزائر إلا تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

##### 3- إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر:

لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمر لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية لانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.

##### 4- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر:

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

#### ثانياً: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري:

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، وهي تمنح عدة امتيازات مثل<sup>(2)</sup>:

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة خاصة، وأن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الانترنت قادرة على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها الإلكترونية فضلاً عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية.

(<sup>1</sup>) د. ايت زيان كمال و د. حورية ايت زيان، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع: 2020/08/13، عن موقع: <https://ketab-online.net>.

(<sup>2</sup>) المرجع نفسه.

- إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف والترويج لخدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها وترقيتها.
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.
- لكن بالرغم من المزايا الإيجابية التي يحققها اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها تحمل في طياتها سلبيات كبيرة منها مخاطر القرصنة، تكلفة الصيانة، البنية التحتية، أمن وسرية المعلومات المصرفية خاصة في ظل هشاشة النظام المصرفي الجزائري<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثاني: أسباب التأخر في انتهاج الصيرفة الإلكترونية وتفعيلها في الجزائر

شهدت الجزائر دخولا متأخرا للصيرفة الإلكترونية وانتهاجها ليس مقارنة بدول المتقدمة فحسب و إنما أيضا مقارنة بالدول النامية.

#### الفرع الأول: أسباب التأخر في انتهاج الصيرفة الإلكترونية

من الأسباب الهامة التي أدت إلى التأخر في استعمال هذا النوع من الصيرفة في الجزائر هي<sup>(2)</sup>.

- الرغبة في الحفاظ على العملة الصعبة داخل حدود الوطن باعتبار أن مجال الصيرفة الإلكترونية بمفهومه الأوسع يتعلق بالسماح لتعامل الأفرد والمؤسسات بمختلف العملات وباعتبار أن الطلب على السلع والخدمات الخارجية أكبر بطبيعته من عرض السلع والخدمات المحلية في الخارج فإن فتح حرية أكبر في التعامل الإلكتروني يؤدي إلى خروج مبالغ لا بأس بها من العملة الصعبة نحو الخارج متمثلة في عمليات شراء السلع والخدمات بسبب التسهيلات الكبيرة في وسيلة الدفع هذا سيقابله شح في المعروض المحلي أي أن عملية دخول العملة الصعبة لا يمكنه تغطية حجم الخروج له.
- التخوف من عمليات القرصنة الإلكترونية وضعف الأمن المعلوماتي باعتبار أن المجال هو مجال جد حساس يتعلق أساسا بالمنظومة المصرفية والمالية وبعيد واسع الأمر الذي يتطلب حيلة أكبر في تعميم هذا الأسلوب من الصيرفة.
- التأخر النسبي في تحسين جودة وسرعة وثبات شبكة الأنترنت الأمر الذي يجعل المتعاملين يتجنبون الاعتماد الكلي على خدمات البنوك الإلكترونية خاصة وأن الأعمال المتعلقة بالقطاع معروف عنها أنها لا تحتل التأخير وتعطي أهمية كبيرة لعنصر الوقت والزمن.
- عدم مواكبة المؤسسات التجارية لأساليب الدفع الإلكتروني من خلال انعدام وقلة أجهزة التسديد الإلكتروني بها.

(1) د. ايت زيان كمال و د. حورية ايت زيان، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع: 2020/08/13، عن موقع: <https://ketab-online.net>

(2) بلبالي عبد الرحيم، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وآليات تفعيلها، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المركز الجامعي بالنعامة، العدد 01، ص ص 202، 203.

- ضعف ثقافة المعاملات المالية الإلكترونية للأفراد وحتى المؤسسات وتفضيلهم لأساليب تقليدية في الوفاء بالتزاماتها مالية والحصول على المستحقات المالية سواء مع البنوك أو هيئات أخرى.

### الفرع الثاني: تفعيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

من أجل تفعيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر هناك مجموعة من العناصر التي ينبغي العمل عليها متمثلة في:

- تنوع الصادرات الجزائرية وخصوصا الصادرات القطاع السياحي الأمر الذي سيسمح بوجود طلب للعملة الصعبة يساوي تقريبا عرض العملة الصعبة وبالتالي زوال التخوف الحاصل جراء محدودية الغطاء النقدي.

- تحسين جودة الاتصالات وتقنيات الإعلام والتركيز على خاصية الثبات في الجودة لضمان ثقة المتعاملين والقطاع المصرفي المحلي والخارجي.

- نشر ثقافة التقنيات الحديثة للدفع الإلكتروني والصيرفة البنكية سواء للمؤسسات لأجل توفير منصات تقبل العمل بهذه الآليات أو للأفراد من أجل دعم الزيادة في الطلب على هذه الخدمة<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثالث: تطلعات واستراتيجيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وآفاقها

خطت الجزائر خطوات متقدمة في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية 2013م، والذي تم التخطيط إليه منذ سنة 2002م، بحيث يهدف إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي أداة فاعلة في النمو الاقتصادي، وبديلا عن الموارد النفطية، على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة، بالإضافة إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة، إذ أن تطبيق هذا المشروع من الناحية التقنية العملية يتطلب وقتا طويلا، كما يرتكز على هياكل قاعدية للاتصال بجودة عالية، الشيء الذي يتطلب تطوير محتوى العمل، والتأكيد على استخدام الرقمية والتحضير العام، من خلال التهيئة النفسية والاجتماعية، وخلق فضاء يضم كل الشركاء، للمساهمة في خلق مجتمع معلوماتي قوي.

### الفرع الأول: تطلعات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تتواجد الجزائر في مجتمع المعلومات منذ سنة 1999م، وهو تاريخ يؤكد الولوع إلى المجتمع الافتراضي، ففتح سوق الانترنت ودخول التقنية الحديثة "ADSL"، وإقبال المواطن الجزائري المهتم بكل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، جميعها عوامل مساعدة على سهولة الالتحاق بركب المعلوماتية.

وتتلخص المؤشرات التي تم الاعتماد عليها في تقييم وضعية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الجزائر، حسب مضمون استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013م في: مؤشر الجدوى، والنفوذ الرقمي، والتحضير الإلكتروني، ونشر تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مؤشر التحضير الخاص بالحكومة الإلكترونية.

وتتلخص هذه المحاور، في<sup>(2)</sup>:

- استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، وتسريع استعمالها في الشركات، وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وتطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة؛

(1) بليلي عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 204.

(2) سعيد بركة و أحمد بوراس، مرجع سبق ذكره، ص 252، 253.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

- تطوير الكفاءات البشرية، وتدعيم ثلاثية البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، مع التحسيس بدور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية؛
- تميمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيايات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

### الفرع الثاني: استراتيجيات الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية

تتضمن الاستراتيجية في آخر محور لها الجانب المرتبط باليات التقييم والمتابعة، وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم، وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "للجزائر الإلكترونية 2013م".

تتمثل الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013م"، في:

- إدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامه.
- وضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت، وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.
- تنمية الكفاءات البشرية وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.
- دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لامتلاك تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتحسين أداء الشركات وتطوير خدماتها من خلال تنفيذ عدد من العمليات منها: وضع الصيرفة الإلكترونية، وإدارة الأعمال الإلكترونية والتمويل الإلكتروني، وإدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في المستثمرات الفلاحية، و الصناعات الصغيرة والمتوسطة، ونشاط الوكالات السياحية؛
- إعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية، وخطوط التوصيل ذات التدفق السريع، وتوفير التكوين، وتقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات المجتمع، ويجري في هذا الإطار إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لهذه العملية، وإعداد ملفات أخرى تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات، وقطاع التربية، والصحة، وأصحاب المهن الحرة، وفئة المعوقين، لتسهيل اندماجها في النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي للبلد<sup>(1)</sup>.

### الفرع الثالث: آفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية

حتى تتمكن الجزائر من عصنة قطاعها المالي والمصرفي والاندماج في الصيرفة الإلكترونية بالقدر الذي توصلت إليه الدول المتقدمة، لابد لها من اتخاذ مجموعة من الإجراءات تتمثل في:

#### مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي:

لعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعطي الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا، وترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، تتمثل في ما يلي<sup>(2)</sup>:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.

(1) سعيد بركة و أحمد بوراس، مرجع نفسه، ص 253.

(2) سارة مولالي مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 65.

- التوسع في استخدام الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
  - العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين المصارف من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى.
  - تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل مصرف وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالمصارف والمؤسسات المالية الأخرى.
- 1- تنوع الخدمات المصرفية:

- نظرا لحدة المنافسة التي أصبحت تواجه المصارف الجزائرية، بات لازما عليها تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة و متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيها ما بين التقليدي والحديث، ومن أهم هذه الخدمات<sup>(1)</sup>:
- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الاحتياجات الشخصية والعائلية.
  - القروض المشتركة.
  - تقديم خدمات الاستشارة وخدمات الحيطرة من مخاطر تقلب أسعار الفائدة وأسعار الصرف.
- 2- تطوير العنصر البشري:

- يعتبر رأس المال الفكري في العصر الذي نعيشه وهو عصر المعلومات الثروة الحقيقية للأمم وأساس عملية التنافسية الاقتصادية باعتباره أساس الابداع والابتكار، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراته لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية إما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية، وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في المصارف الجزائرية<sup>(2)</sup>، ومن أجل تطوير هذا العنصر على مستوى المصارف الجزائرية يتطلب تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها<sup>(3)</sup>:
- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطار المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية.
  - وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج.
  - الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات.

(1) عبد الغاني ربوح و نور الدين غردة، مداخلة بعنوان تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول "اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص15.

(2) سارة مولاي مصطفى، مرجع نفسه، ص66.

(3) عبد الغاني ربوح و نور الدين غردة، مرجع نفسه، ص16.

### 3- تطوير التسويق المصرفي:

يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم.

إذ لابد من التذكير أن التسويق الحديث يركز في الأساس على توجهات العملاء ويتأثر بما يريدون وبما يدور في خواتمهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر<sup>(1)</sup>:

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاه.
- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة.
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة.
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم.
- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

### 4- سن التشريعات القانونية اللازمة لتسهيل انتشار الأعمال الإلكترونية

يتطلب تحول تقديم الخدمات المصرفية من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية وجود تشريعات قانونية جديدة تناسب التغيير والتطور الذي حدث، ومن بين هذه التشريعات والقوانين التي لها علاقة بالصيرفة الإلكترونية نجد: قانون العقود، قانون التوقيع الإلكتروني، قانون جرائم الكمبيوتر<sup>(2)</sup>.

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الهياكل الأساسية التي لابد من العمل على تجسيدها في الجزائر حتى تساهم في تقليص حجم الفجوة الرقمية فيها.

لذا يتعين على القطاع المصرفي الجزائري التأقلم السريع مع معطيات الصيرفة الإلكترونية، و تحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور خلال المرحلة المقبلة.

### الفرع الرابع: الآفاق المتوخاة

تطويرا لصناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، تم تحديد الأهداف المتوخاة، والمتمثلة في:

- مواصلة الحوار والنقاش الناتجة عن عملية إعداد استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وتوفير الشروط الخاصة من الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيز.
- إنجاز شبكة الألياف البصرية موصولة بالمنازل والعمارات والأرصفة، وإقامة نظام للإشراف على الشبكة وكشف الأعطال، وتحويل شبكات الربط المحلي اللاسلكي المركبة في المناطق العمرانية المدنية نحو المناطق الريفية.
- تأهيل مستوى الشبكة المتعددة الخدمات، وإنشاء مركز وطني لمعالجة المعلومات، وتحسين رؤية الجزائر فيما يخص الانترنت.

(1) عبد الغاني ربوح و نور الدين غردة، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(2) سارة مولاي مصطفى، ص 68.

## الفصل الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: واقع و آفاق

- تطوير الكفاءات البشرية، فإن الاستراتيجية تضع برنامجا يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني، ويلقن هذه التكنولوجيات الكافة الشرائح الاجتماعية.
- تنظيم عملية نقل التكنولوجيات والمعرفة والمهارات، من خلال اعتماد مسعى يحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر، وإقرار إجراءات تحفيزية وتشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات للاستثمار في الجزائر في مجال نقل التكنولوجيات والابتكار.
- التعجيل بإنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- توفير جو من الثقة وتعزيز إقامة التجارة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، بإدخال طرق جديدة في التعامل والتبادل مبنية على الوسائل الإلكترونية، من خلال إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية واحدة خاصة بالأفراد والشركات، وتكون بتوقيع الكتروني.
- وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية وسلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات، وحصص استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط، مع استصدار نصوص تنظيمية وأخرى قانونية، خاصة بالوقاية ومكافحة المخالفات المرتبطة بهذا المجال.
- تنويع الخدمات المصرفية لمواجهة التحديات الجديدة على البنوك التجارية الجزائرية وتنويع خدماتها المصرفية بما يتماشى ومتطلبات العملاء<sup>(1)</sup>.

(1) سعيد بريكة و أحمد بوراس، مرجع سبق ذكره، ص254.

### خلاصة الفصل الثاني :

أصبحت الصيرفة الإلكترونية ضرورة حتمية في المؤسسات عامة والمؤسسات المصرفية خاصة، حيث تسعى الدول الى تطويرها والاستفادة منها، والجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو والتطور تحاول الالتحاق بهذه التطورات وضرورة أن توليها اهتماما بالغا والعمل على توفير الشروط اللازمة لنجاحها، كالاتماد على استيراد التكنولوجيا من دول أخرى، وتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد، تطوير البنية التكنولوجية لديها.

إنّ تبني المصارف الجزائرية للصيرفة الإلكترونية يعزز مكانتها ودورها في الاقتصاد ويزيد من حدة منافستها ويسهل عملها، حيث تختصر الوقت والجهد وكذلك تسهل المعاملات المصرفية، لذلك يجب أن تكون للمصارف الجزائرية نظرة بعيدة للصيرف الإلكترونية وطموح وغايات من أجل استخدامها استخدامها أمثل والعمل على تطويرها.

الفصل الثالث :

واقع وآفاق تطبيق

الصيرفة الإلكترونية في

بنك الفلاحة والتنمية

الريفية وكالة - قالمة -

تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين إلى الجزء النظري للبنوك التجارية والصيرفة الإلكترونية وواقعها في الجزائر، سيتم في هذا الفصل إبراز الجانب التطبيقي للدراسة حول مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة. ولتحديد الأهمية والدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في النهوض بالقطاع البنكي وقع الاختيار على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة-821، فهو عبارة عن بنك عمومي يتكفل بالإشراف على القطاع العمومي واستطاع أن يفرض وجوده في القطاع المصرفي ويتأقلم مع التحولات الاقتصادية التي شهدتها النظام المصرفي الذي فتح المجال أمامه ليصبح بنكا شاملا يضم بطاقات دفع وسحب اضافة الى أجهزة الصراف الآلي.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول : مدخل إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة-821-

المبحث الثالث: صعوبات و آفاق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة-821-

### المبحث الأول: مدخل إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

قبل التطرق إلى أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة المختارة قمنا باختيارها لتتعرف عليها أولاً، وعليه قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول بعرض عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، أما المطلب الثاني يتناول الهياكل التنظيمية، والمطلب الثالث يحتوي على أهداف ومهام البنك.

#### المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية نشأته:

يتناول المطلب الأول تعريفاً لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

#### الفرع الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup> BADR:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم تأسيسه من خلال بنك الفلاحة في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206/82 تبعاً لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف وبالتالي فإنه بنك متخصص إذ أن مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني وهو أيضاً بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي، ويقترض الأموال بأجال مختلفة، تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت وهو يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية الريفية بمنحها قروضا بشروط سهلة وسعر فائدة أقل.

هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وهذا لخدمة إعادة الهيكلة وتسهيل لخدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية ورأسماله عند التأسيس قدر بـ 1 مليار دينار جزائري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول البنك بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلال نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، حيث وصل رأسماله سنة 1999 إلى 33000000000 دينار جزائري ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بما يقارب 300 وكالة ومديرية فرعية، من بينها المديرية الفرعية لولاية قلمة التي هي محل تربية.

- وكالة قلمة وتضم أربع وكالات وهي:

❖ وكالة قلمة 821	❖ وكالة عين مخلوف 816
❖ وكالة واد الزناتي 819	❖ وكالة بوشقوف 820

<sup>1</sup> - وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قلمة

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

كما عرف البنك مراحل تطور أساسية وهي:

- ✓ مرحلة ما بين (1982-1990م): خلال هذه المرحلة كان وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية، واهتم بتمويل القطاع الفلاحي والصناعة الغذائية (الاقتصاد الاشتراكي).
- ✓ مرحلة ما بين (1991-1999م): بصدور قانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص كل بنك فتوسع نشاط البنك بإدخال تكنولوجيا الإعلام ليشمل مجالات اقتصادية أخرى، والاتصال وتطبيق نظام (Swift) وبدء العمل ببطاقة الكترونية.
- ✓ مرحلة ما بين (2000-2011م): تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لمسيرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية لإرضاء تطلعات الزبائن.
- ✓ مرحلة ما بعد 2017م: تم استخدام برامج تربط مختلف الوكالات ببعضها البعض وكذا مع البنوك الأخرى، ومن أجل القيام بعملية المقاصة الالكترونية، كما تم إطلاق نظام بدر امتياز الذي يسمح لزبائن البنك بإجراء العمليات والمعاملات المصرفية عن بعد في وقتها مع مزيد من الأمن.

الصورة رقم (02) : بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة 821



المصدر: من إعداد الطالب

**المطلب الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وخدماته**

**الفرع الأول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

يتحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية و أكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة، وتدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات

الراهنة من جهة أخرى، وبذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع إستراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية.

و أمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار، وينشط بواقع 30 من التجارة الخارجية بالجزائر، ولهذا أصبح بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي<sup>1</sup>:

- 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.

و بغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولت هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية و الأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة و أنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

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

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف.
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملية الصعبة.

الفرع الثاني : خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

هناك مجموعة من الخدمات تتمثل في<sup>2</sup>:

1- خدمات الادخار Epargne:

<sup>1</sup>- وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة

<sup>2</sup> - وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة

- وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات زبائنه وتمكنهم من توظيفها لديه، وتتمثل في:
- سند الصندوق: وهو عبارة عن إيداع لأجل، ويصبح ماديا بواسطة سند يلتمس من خلاله الزبون للاكتتاب في مبلغ معين (محدد) لمدة من اختياره، وبمعدل فائدة متغيرة حسب مدة الإيداع، وعند بلوغ أجل الاستحقاق يدفع البنك فائدة لصاحبه زيادة على رأس المال، وهذا السند موجه للأشخاص المعنوية والمادية بصفة اسمية أو لعامله.
  - دفتر توفير الشباب: هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب دون 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إيداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر بـ 500 دج، ويتم إداع الأموال فيه عن طريق مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر لصاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قرض بنكي قد يصل إلى 2 مليون دينار.
  - دفتر خاص بالسكن: وهو عبارة عن حساب في دفتر يمكن صاحبه من الحصول على فائدة تدفع سداسيا وبمعدل ثابت يقدر بـ 2.5% وتخضع هذه الفائدة للضريبة على الدخل IRG وتتيح هذا الحساب لصاحبه في حالة أراد الحصول على سكن إمكانية مساعدة البنك بتمويله لمشروعه السكني.
  - وفي هذه الحالة تكون الفائدة التي يدفعها صاحب هذا الحساب أقل من الفائدة التي يمكن أن يدفعها شخص آخر يرد تمويل مشروع سكني وهو غير فاتح لهذا الحساب.
  - حساب إيداع لأجل: ويتمثل هذا الحساب في حساب يفتحه صاحبه لإيداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.
- 2- خدمات متعلقة بالإقراض Crédit:**
- يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار غيره من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية.
- وهذه القروض تختلف من حيث المدة وغرض الحصول على القرض، وكذا الضمانات المطلوبة ويمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية أنواع عدة من القروض نذكر منها:
- قروض الاستغلال: وهي قروض مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل، ويفرق البنك بين نوعين من القطاعات عند إعطاء هذه القروض هما:
- ❖ **القطاع الفلاحي (خارج المخطط الوطني للتنمية PNDA) ويتضمن خمسة أنواع من الزبائن هم:**
- 1- المزارعون الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط.
  - 2- المزارعون الفرديون العاملون حاليا في القطاع.
  - 3- المزارعون المجمعون.
  - 4- المستثمرة الفلاحية الخاصة.
  - 5- المستثمرة الفلاحية الجماعية.

❖ قطاع الصناعة، الخدمات، التجارة، البناء والأشغال العمومية: ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع من الزبائن هم:

1- مقاولو الأشغال العمومية والبناء.

2- الصناعة، التجارة والخدمات.

3- المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

❖ قروض الاستثمار: وهي قروض متوسطة و طويلة الأجل تتراوح مدتها من سنتين إلى خمس سنوات، وقد تصل إلى ثماني

سنوات وأكثر. ويمنح هذا النوع من القرض عادة لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات أو بهدف تكوين رأس المال

الثابت في حالة القروض طويلة الأجل، وتمنح عادة لقاء رهن عقاري، ويفرق بنك البدر عند إعطاء هذا النوع من

القروض أيضا قطاعين هما:

القطاع الفلاحي والصيد البحري: ويشمل نوعين من القروض هي:

1- القرض المرتبط بالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية.

2- قرض الاستثمار خارج المخطط الوطني للتنمية الفلاحية.

❖ نظام التسديد: إن إجراء التحصيل المالي عن طريق المعالجة الحسابية عن بعد يتطلب تجديد هذه العملية من طابعها

المادي، وبالتالي توفر هذه التقنية الجديدة المستحدثة على مستوى وكالات بدر لزبائنهم معالجة العمليات البنكية عن

بعد وفي الوقت الحقيقي وتجدر الإشارة إلى أن هذه العملية تتم فقط بين البدر ووكالاته.

❖ خدمة بدر Consult: وهي خدمة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزبائنه بحيث تمكنهم من فحص حساباتهم عن

بعد، وذلك عن طريق تعبئة الزبون لوثيقة تعاقدية مع البنك ويترك اسم المستعمل وكلمة سرية تمكنه من مراجعة

حسابه عن طريق شبكة الانترنت، ويتيح بدر هذه الخدمة لزبائنه لمدة 24/24 ساعة كل أيام الأسبوع.

— عمليات المقاصة للشيكات.

— عمليات الأوراق المالية من شرائها وإدارتها لصالح العميل.

— عمليات الحوالات المصرفية.

— عمليات التجارة الخارجية.

وتتمثل طبيعة هذه العمليات في:

• الاعتمادات المستندية.

• توظيف الحسابات وتحويلها.

• عمليات إيجار الصناديق الحديدية بأحجامها المتوسطة وكبيرة الحجم.

• عمليات الكفالات المصرفية.

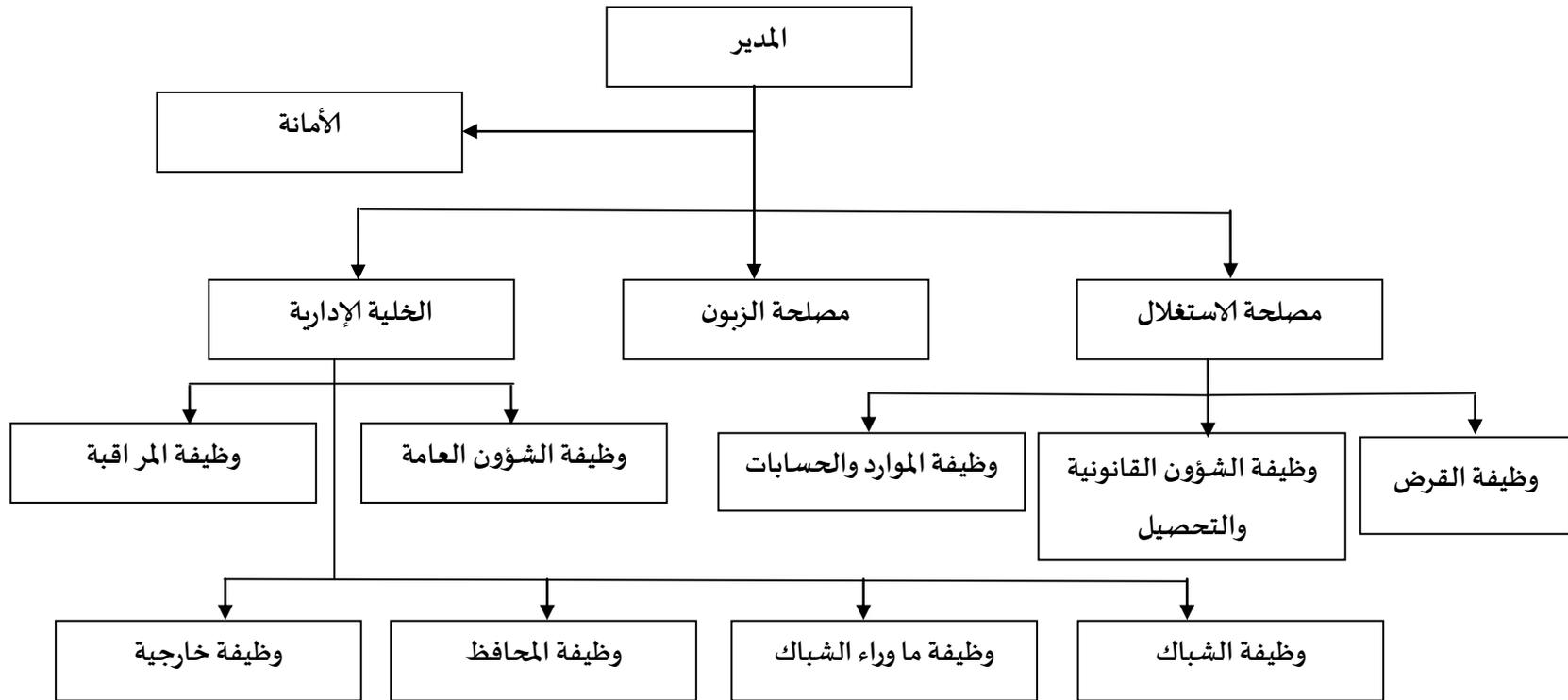
• عمليات تحصيل الأوراق التجارية وخصمها.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ومهامه

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

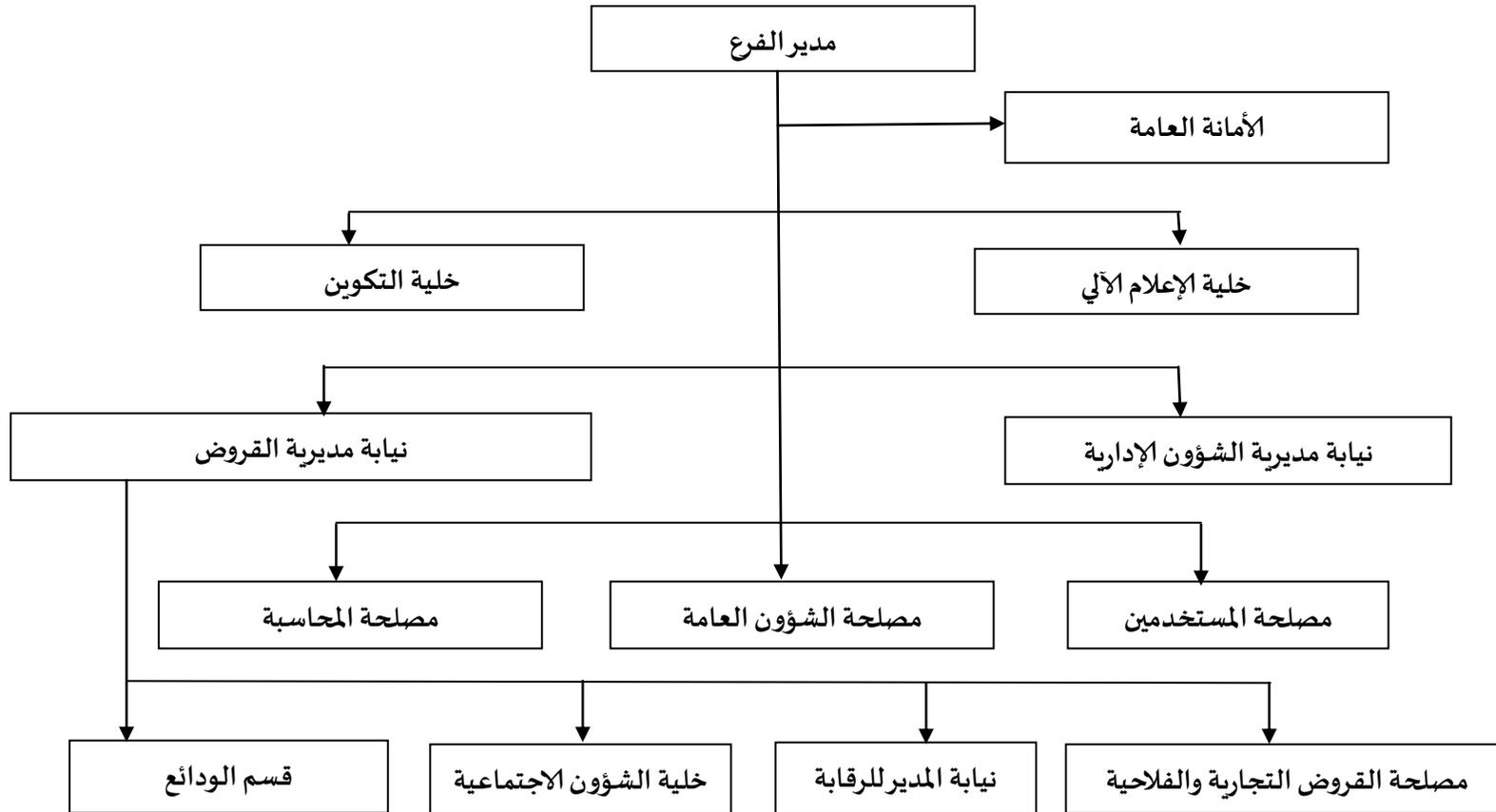
## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

شكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة بدرقائمة :



المصدر: وثائق البنك

شكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية:



المصدر: وثائق البنك

وتتمثل مهام المصالح المختلفة المدرجة في الهيكل التنظيمي فيما يلي<sup>1</sup>:

1. مصلحة الاستغلال: تدور مهامها حول استقبال الزبائن وتلبية رغباتهم في فتح حسابات بمختلف الأنواع وكذا البحث عن زبائن جدد من جهة ومن جهة أخرى لها مهمة التوزيع القروض كما تتماشى مع القوانين المعمول بها من دراسة استعمال القروض وتسديدها كما لها مهمة التحصيل للقروض عند اجلها وفض النزاعات والمتابعة القضائية للزبائن غير الأوفياء اتجاه التزاماتهم وتضم ما يلي:

– وظيفة القروض.

– وظيفة الشؤون القانونية.

– وظيفة الموارد والحسابات.

2. مصلحة الزبائن: تتلخص مهام هذه المصلحة في معالجة وتلبية طلبات الزبائن فيما يخص العمليات التي لها علاقة بالصندوق من سحب , إيداع وكذا تسديد وتسليم . سحب الشيكات والأوراق المالية وعمليات التحويل والتعامل بالعملة الصعبة وتسيير الحسابات ومسك الدفاتر وفتح الاعتماد والتسليم المستندي .

3. الخلية الإدارية: تتشكل من وظيفة المراقبة والمحاسبة ووظيفة الشؤون العامة وتتلخص مهامها في كل الأعمال الخاصة بالتنظيف والصيانة 'الأمّن والتأمّن.

– المراقبة اليومية الحسابية والتأكد من صحة العمليات.

– تسجيل الملفات التي تدخل تحت المصالحتين وإعطائهم رقم تسلسلي.

4. الأمانة: يتمثل دور الأمانة في:

– تلقي البريد الوارد وإرسال البريد الصادر.

– القيام بالعمليات الإدارية المختلفة كالطبع 'استقبال الملفات 'البرقيات 'الإشراف على المكالمات والفاكس .

– تنظيم مواعيد المدير .

– مراقبة مبلغ القرض الممنوح بعد ذلك تقدم مصلحة القروض الملفات إلى لجنة القروض الموجودة على مستوى المديرية الفرعية التي تعطي الرأي الأخير

– قسم الودائع: هو الجانب المخصص للاحتفاظ بنقد العملاء سواء مؤقتة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف ومن هنا حدد القسم البعد الزمني للوديعة فهو يشرف على وجود فاصل زمني بين لحظة الإيداع ولحظة السحب، ويسمح بتقدير مدى التوظيفات اللازمة لهذه الأموال ومن العمليات تخص الودائع ما يلي:

• توفير السندات للوكالة

• توجيه الوكالة (تحديد البعد الزمني للوديعة)

• جمع المعلومات والإحصائيات الخاصة بالودائع عند نهاية كل شهر وإرسالها إلى المديرية المركزية ومن بين أنواع

الودائع: سندات القروض، سندات الأجر، السندات الفلاحية، السندات الإجبارية وهي خاصة بالخزينة،

سندات التحويل الخاصة بالعملة الصعبة

<sup>1</sup> - وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

- نيابة مديرية المراقبة : إن لعملية الإشراف والمراقبة دور كبير في ضمان استمرارية للعمليات المصرفية والمالية للدولة، وتتكون نيابة المديرية للرقابة من مجموعة من المراقبين تتمثل مهمتهم في :
- مراقبة الوكالات : وذلك بمراقبة جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها من إيداع وسحب وصرف
- مراقبة السيولة
- مراقبة ملفات القروض وعمليات سيره ومراقبة المخطط السنوي للتمويل
- التعامل مع الوكالة الفرعية والمفتشية الجهوية وفي نهاية العملية تقدم التقرير عن هذه الزيارات ومعرفة تلك النقائص والسلبيات وتم إرسالها إلى المديرية الجهوية
- خلية الشؤون القانونية: يتم في هذه الخلية التأكد من صحة الوثائق المقدمة وقانونيتها وحقيقة النشاط وصحته والتأكد من صحة البيانات المالية والمحاسبية المقدمة للبنك ومهمتها تتمثل في:
- متابعة الملفات الخاصة بالقروض المسددة
- في حالة وفاة الزبون تتأكد من أنه لا يملك أي أرصدة مدينة مع البنوك الأخرى على المستوى الوطني وبهذا تقوم بتحديد الرصيد الذي يمنح للورثة
- النظر في الضمانات ومدى تطابقها مع الجانب القانوني
- نيابة المديرية للشؤون الإدارية: يشرف عليها نائب المدير وتتضمن ثلاث مصالح هي :
- مصلحة المستخدمين: وتتمثل مهمتها في ما يلي:
- متابعة المستخدمين ومدى تكوينهم داخل البنك
- تنظيم العلاقات بين المصالح
- ويتفرع عن مصلحة المستخدمين مصلحة الأجور
- مصلحة الأجور : تهتم بأجور المستخدمين وغيابهم عن العمل وفي نهاية كل شهر تقوم بإعداد كشف الرواتب والأجور وتضاف إليها العلاوات والمنح إلى أن يصل تحديد المبلغ الذي يدفع إلى الموظف
- مصلحة الوسائل العامة: تشرف على عتاد البنك، توزيعه، تجديده، إصلاحه وتشرف على المشاريع التي يقوم بها البنك
- مصلحة المحاسبة: تهتم بمتابعة العمليات اليومية التي تقوم بها الوكالات ومراقبتها خاصة في ما يخص السيولة
- خلية التكوين : للبنك تربيصات دائمة سواء كانت على مستوى التعامل داخل البنك أو في مؤسسات التربية والتكوين حيث يتم :
- توجيه العاملين إلى تربيصات أو إلى تكوين
- إعادة تكوين للمستخدمين حسب تغيرات عمل البنك وإعدادهم لمواكبة التغيرات

الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة-821-

تتمحور مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفعاليات الآتية<sup>1</sup>:

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

---

(<sup>1</sup>) <https://badrbanque.dz/>

### المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى التعرف على مهام البنك ومدى استخدامه للحواسب والإنترنت في المطلب الأول، أما في المطلب الثاني الأنظمة الإلكترونية والبطاقات الإلكترونية للمؤسسة محل الدراسة، وكذلك تقييم مدى استعمال وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك في المطلب الثالث.

### المطلب الأول : مدى استخدام الحواسب والإنترنت في وكالة قائمة -821-

حاولت وكالة قائمة الاستفادة من الوسائل التي وفرتها الثورة التكنولوجية وكذا تطويرها حيث غطت النقاط التالية:

- أجهزة الاعلام الآلي: في بداية الثورة التكنولوجية لم تتوفر لدى وكالة قائمة الا حوالي 7 أجهزة اعلام الي الا أنه سرعان ما بدأ الاهتمام برفع العدد وذلك بهدف بلوغ جهاز لكل موظف لما يتطلب الفصل بين المصالح والخلايا التابعة للوكالة لاختلاف أنشطتها وحفاظا على سرية المعلومات البنكية الخاصة بالعملاء بحيث لا يمكن لمصلحة الإيداع مثلا الاطلاع على ملفات أصحاب القروض وهكذا، وتوالت تطويرات الوكالة لأجهزة الاعلام الآلي لغاية سنة 2020 حيث توفر الآن 170 حاسوب لـ 168 موظف، بمعنى حاسوب لكل موظف و حاسوبين غير مستعملين.
- تتعتمد وكالة قائمة -821- على الحاسوب بنسبة 100% تستخدمه في جميع عملياتها وخدماتها.<sup>1</sup>
- الأنترنت: أصبحت الأنترنت اليوم مرادفة لعصر جديد لتوزيع الخدمات بفضل الاتصال المباشر مع العميل الذي يصل الى المعلومة دون المرور بوسيط وذلك عن طريق خدمة البنك عبر الخط، وتوجد خدمتين عبر الخط في وكالة قائمة.

1. (<http://ebanking.badr.dz/fr>): وذلك باشتراك العملاء في هذه الصفحة ووضع الرقم السري الخاص به ويمكنه تغيير الرقم السري في أي وقت وذلك من أجل الاستفادة من الخدمات عبر الأنترنت لهذا البنك والتي تتمثل في:

- ✓ مراجعة مبالغ وحركة الحساب.
- ✓ تنزيل كشف الحسابات.
- ✓ وضع التحويلات الجماعية.
- ✓ استفسار عن أسعار العملات.

2. (<http://e.paimente.badr.dz/fr>): وذلك باشتراك العملاء في هذه الصفحة ووضع الرقم السري الخاص به ويمكنه تغيير الرقم السري في أي وقت وذلك من أجل الاستفادة من الخدمات عبر الأنترنت لهذا البنك، وتعتبر خدمة جد حديثة خاصة فقط بحاملي البطاقة الذهبية، تتمثل خدماتها في دفع الفواتير حيث يقوم الزبون بالدخول الى موقع الشركة (مثل اتصالات الجزائر لدفع فاتورة الهاتف، أو شركة الغاز والكهرباء لدفع فاتورة الكهرباء....) ويتبع الخطوات الموجودة من أجل تسوية العملية.

✓ خدمة كن عميلا وخدمة بدر والمساعدة على شبكة الأنترنت : وتتيح هذه الخدمات المتوفرة على موقع البنك طلب التعامل مع البنك عن طريق ملئ استمارة الكترونية وإرسالها ليتصل بك مستشاريه في غضون 48 ساعة كحد أقصى.

<sup>1</sup> مقابلة ميدانية مع السيد غازي سمير، مكلف بالزبائن بالوكالة الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة، يوم الخميس 3 سبتمبر 2020 على الساعة 14:30 مساء

المطلب الثاني: الأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المستعملة لدى الوكالة محل الدراسة:

يتناول هذا المطلب أبرز الأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المستعملة لدى وكالة قائمة-821-

الفرع الأول: الأنظمة الإلكترونية المستعملة لدى المؤسسة محل الدراسة:

حرصت وكالة بدر -821- على إدخال كل ما يسمح بمسايرة التطورات التكنولوجية للصيرفة العصرية في محاولة منها لتنوع منتجاتها المصرفية وذلك لتوفير كافة الوسائل التي تسهل على زبائنها إجراءات العمليات المطلوبة في أسرع وأقل جهد، وسنعرض في هذا الفرع الأنظمة الإلكترونية المصرفية التي تعمل بها هذه الوكالة وكذا الوسائل والوسائط المستخدمة في تسوية المدفوعات المحلية والدولية.

لقد تنوعت الأنظمة الإلكترونية في المصرف بصفة عامة، وفي وكالة قائمة-821- بصفة خاصة، ونستعرضها كما يلي<sup>1</sup>:

1. نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية (SWIFT): تتم التحويلات الخارجية لدى وكالة بدر قائمة-821- من خلال إعطاء العميل تعليمات للمصرف (أو الوكالة التي يتعامل معها من بين الوكالات التابعة لمصرف الفلاحة والتنمية الريفية) الذي يتعامل معه إصدار تحويل خارجي لصالح العميل الخارجي، وذلك بضم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة و إضافتها إلى رصيد العميل الخارجي بعد تحويلها إلى عملة بلده، على أن يتحمل المعني بالأمر المحلية، والعمولات التحويل التي يحتسبها المصرف.

من المزايا التي يتحصل عليها المصرف من خلال هذه الشبكة ما يلي:

- السرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة؛
- السرعة في التعامل بفضل عملية الترميز وفك الترميز المتبع بين المصارف؛
- الحماية، فعملية الارتباك والاتصال لا يتم إلا عن طريق بطاقة ممغنطة وبمساعدة كلمة سر؛
- الجاهزية، كونه يعمل على مدار اليوم خلال كامل الأسبوع بمستوى عال جدا، وهذا ما يكسب المصرف نوعا من الخدمة السريعة المقدمة للعملاء.

2. نظام المقاصة الإلكترونية عن بعد (La Télécompensation): كانت في السابق عملية المقاصة تتم بمراحل تحضير

وتقديم ونقل وفرز وتداول الشيكات بين فروع البنوك ومراكزها من جهة، والبنك المركزي من جهة أخرى بطريقة يدوية، ونظرا لما نتج عن هذه العملية من أخطاء في الحسابات وطول المدة الزمنية وصعوبة الاتصال، ومع ظهور الشيكات المعلوماتية، وتطور الأجهزة البنكية الإلكترونية، مما يتطلب ضرورة النهوض بالنظام المصرفي وتحديثه ثم تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية، حيث يعمل هذا النظام على عملية تبادل الشيكات والأوراق المالية والتحويلات فيما بين البنوك عن طريق غرفة المقاصة الموجودة بالبنك المركزي، وتشير المادة 18 من التنظيم 03-97 أنه يقصد بعملية المقاصة الإلكترونية "كافة العمليات التحويلية اليومية بين البنك الجزائري والأعضاء من جهة وبين الأعضاء فيما بينهم من جهة أخرى، لصالح صاحب الحساب لدى المشتركين فيها بكافة وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية".

وتتم المقاصة الإلكترونية بصورة آلية بين المصارف بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها - وهذا تحت إشراف الإدارة

والبنك المركزي - من خلال معالجة الشيكات الكترونيا باستعمال جهاز الماسح الضوئي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - وثائق من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة

<sup>2</sup> - انظر الملحقين رقم (02) و (03)

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة-قائمة-

3. نظام التبديل الإلكتروني (Switch-E): هو عبارة عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع المصرف الواحد بحيث يتمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره لدى الفرع الذي فتح فيه حسابه، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الشيكات، كما تتمثل هذه الخدمة في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه وإليه وتبادل الرسائل المالية وغير المالية الكترونيا عبر نظام مستقر وعلى درجة عالية من الإتقان، وهي خدمة محدودة.

-ويعتبر هذا النظام حديث حيث كانت أنظمة الفروع مستقلة عن بعضها البعض ولكل منها نظام خاص بها.

4. نظام ما قبل التوطين (Domiciliation-Prés): أدخل هذا النظام حديثا لدى وكالة بدر-821 بتاريخ 2016/03/15 والذي أقره البنك الوطني وذلك لمواكبة تطورات التجارة الإلكترونية العالمية وإمداد البنوك العمومية بوسائل العصرية والحدثة، ويربط هذا النظام كلا من وكالة بدر-821، الوكالة الأم، المديرية العامة للجمارك، غرفة التجارة، البنوك العمومية والخاصة، البنوك الخارجية.

يعمل هذا النظام أساسا حول التقصي عن حالة عملاء البنك والمندرجين تحت صنف التجار والمستثمرين، المتعاملين مع الأطراف الخارجية للتجارة الدولية وكذا محليا وجاء هذا الإجراء كمحاولة لتتبع حركة الأموال داخليا وخارجيا والتفطن لعمليات غسيل الأموال والتجارة المشبوهة، وتتم على مستوى الفرع فقط.

الفرع الثاني: قنوات ووسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة لدى المؤسسة محل الدراسة:

أولا: وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة لدى وكالة قائمة -821-

1. البطاقة المشتركة بين المصارف (CIB):

بدأ العمل بها سنة 2006 وبنك الفلاحة والتنمية الريفية من المصدرين لهذه البطاقة، وهي صالحة في الجزائر فقط، تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب عبر الشبائيك الأوتوماتيكية للوكالة GAB، هناك نوعين من هذه البطاقة:

— بطاقة CIB الذهبية: وهي بطاقة صفراء اللون تمنح للتجار والمقاولين الذين لا يملكون رصيد محدد لدى التجار، استخدمت هذه البطاقة في أواخر 2008 وتختلف العقود المبرمة بين البنك والعميل العادي على تلك المبرمة بين البنك والتجار، وما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة؛

— بطاقة CIB الكلاسيكية: وهي زرقاء اللون، تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري)<sup>1</sup>.

والجدول التالي يوضح نوعي بطاقة CIB:

<sup>1</sup> مقابلة ميدانية مع السيد محمد أومدور، نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة، يوم الخميس 10 سبتمبر 2020 على الساعة 14:00 مساء

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة-قائمة-

الجدول رقم (04): بطاقتي CIB الكلاسيكية والذهبية

نوع البطاقة	صورة البطاقة	الراتب الأدنى	الحد الأقصى للسحب
البطاقة الذهبية		أكثر من 45.000 دج/شهر	80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد الموجود في الشباك الآلي البنكي.
البطاقة الكلاسيكية		أقل من 45.000 دج/شهر وأكبر من 15.000 دج/شهر	80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد الموجود في الشباك الآلي البنكي.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

### 2. بطاقة التوفير (Carte Badr Tawfir):

وهي بطاقة حديثة الاستعمال، بدأ التعامل بها في 11/ 01 /2012، تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيديين، رصيد شهري وصيد ادخاري السحب عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك، فإنها تسمح أيضا لمالكها بتحويل الأموال من رصيده إلى الدفتر من خلال الموزع الآلي، دون أن يكون مضطرا لسحب الأموال ونقلها للوكالة، من أجل تقريب الوكالة بالزبون أكثر ومنح هذا الأخير أكثر حرية.<sup>1</sup>

### الصورة رقم (03): بطاقة بدرتوفير



المصدر: وثائق مأخوذة من المؤسسة.

### 3. الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB):

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية سحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني، وأغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية، كما تمتلك موزع آلي وحيد موجود على مستوى الوكالة.<sup>2</sup>

(<sup>1</sup>) انظر الملحق رقم (5)

(<sup>2</sup>) أنظر الملحق رقم (6)

### 4. جهاز الدفع الإلكتروني (TPE):

وتعرف أيضا باسم محطة الدفع الإلكتروني هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقة ( GOLD CIB,TAWFIR BADR CARTE ) (CLASSIC CIB).

ويوفر هذا الجهاز الكثير من المزايا نذكر منها:

- الدفع بواسطة البطاقة مضمون بواسطة البنك، يعكس مدى تطور نظام المدفوعات في الاقتصاد؛
- يجنب خطر الأموال المزورة ويوفر الحماية الأمان، إضافة إلى أن استخدام البطاقة مباشرة في عملية الدفع يوفر الوقت فلا يتحتم على الزبون الذهاب لسحب الأموال والعودة للشراء؛
- يستخدم حاليا في المؤسسات التجارية الكبرى والتجار ومقدمي الخدمات مثل دفع فواتير استهلاك المياه والطاقة والهاتف الثابت والمحمول والنقل الجوي وبعض الإدارات الأخرى كالتصاريح.

### الصورة رقم (03): جهاز TPE



المصدر: [www.badr-bank.dz](http://www.badr-bank.dz)

### بطاقات الماستر كارد Master Card

أطلق بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤخرا بطاقات الماستر كارد بنوعها كلاسيك، تيتانيوم، فبطاقة الماستر كارد هي بطاقة ائتمان دولية، تستخدم في استقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى المعاملات المحلية والشراء والتسوق عبر الأنترنت.

وهناك نوعان من بطاقة ماستر كارد من بنك الفلاحة و التنمية الريفية وهما:<sup>2</sup>

1- ماستر كارد كلاسيكية: وهي بطاقة الماستر كارد العادية ولها ميزات و شروط خاصة بها، و تتمثل شروط الحصول على بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية من بنك بدر bader فيما يلي:

- فتح حساب بالدينار و اخر باليورو
- إيداع 100 يورو على الأقل في حساب اليورو بالإضافة الى مبلغ الدينار

<sup>1</sup>-مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالملة، يوم الأحد 12 سبتمبر 2020 على الساعة 15:30

انظر ملحق رقم (01)

<sup>2</sup>- مقابلة ميدانية مع السيد غازي سمير، مكلف بالزبائن بالوكالة الجهوية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالملة، يوم الإثنين 13 سبتمبر 2020 على الساعة 15:30 مساءً

- انظر الملحقين رقم (07) و (08)

الصورة رقم (05): بطاقة ماستر كارد كلاسيكية



المصدر: بنك بدر على الموقع: <https://badrbanque.dz>

2- ماستر كارد تيتانيوم MasterCard Titanim: وهي بطاقة الماستر كارد ذات العروض الأفضل من الكلاسيكية ولها

مميزات و شروط خاصة بها، و تتمثل شروط الحصول على بطاقة ماستر كارد تيتانيوم من بنك بدر BADR فيما يلي :

- فتح حساب بالدينار وآخر باليورو

- إيداع 200 يورو على الأقل في حساب اليورو بالإضافة الى مبلغ الدينار

الصورة رقم (06): بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم



المصدر: بنك بدر على الموقع: <https://badrbanque.dz>

❖ الملف المطلوب من أجل الحصول على بطاقة الماستر كارد :

- بطاقة التعريف مصادق عليها؛

- بطاقة الإقامة أقل من ثلاث أشهر؛

- شهادة العمل بالنسبة للموظفين أو شهادة مدرسية للجامعيين أو نسخة طبق الأصل من السجل التجاري للتجار؛

- صورتان شمسيتان

❖ جميع البطاقات المذكورة سابقا تخص الأشخاص الطبيعيين تجار أو غير تجار

❖ ظهرت بطاقة حديثة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة بالأشخاص المعنويين التجاري تسمى بطاقة الأعمال CARTE

AFAIRE، تستخدمها الشركات والمؤسسات حيث تكون باسم مسير المؤسسات.<sup>1</sup>

المطلب الثالث: تقييم مدى استعمال وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنك:

في المطلب الثالث يتم تقييم مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية واستعمالها في البنك محل الدراسة.

<sup>1</sup>مقابلة ميدانية مع السيد غازي سمير، مكلف بالزبائن بالوكالة الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة، يوم الإثنين 13 سبتمبر 2020 على الساعة 15:30 مساءً

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة-قائمة-

الجدول رقم (05): معلومات عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	
عدد الوكالات	385
عدد العمال	8000
عدد الولايات	48
ميدان العمل	الميدان الفلاحي (المؤسسات)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

نستخلص من الجدول أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية منتشر جغرافيا عبر الوطن وبعده كبير من الموظفين ناشطا في الميدان الفلاحي (المؤسسات).

كما يوضح الجدول التالي البطاقات الائتمانية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من سنة 2017 الى غاية

سنة 2019:

الجدول رقم (06): عدد البطاقات المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بين (2017 - 2019)

السنة	2017	2018	2019
CIB classique	217	209	184
CIB gold	13	10	05
Tawfir	150	106	98

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

من الجدول السابق يتضح أن عدد البطاقات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بداية سنة 2017 كان مرتفعا، ليعرف تغيرا بالنقصان على مستوى كل البطاقات سنتي 2018، 2019 وهذا راجع إلى تركيزه على السوق الداخلية، فأغلب عملائه من المؤسسات والأفراد الناشطين في القطاع الفلاحي محليا.

و يوضح الجدول التالي خصائص مختلف البطاقات التي تتوفر لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الجدول رقم (07): خصائص بطاقة TAWFIR لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الخصائص	TAWFIR
وقت تسليم البطاقة	شهر واحد
مدة الصلاحية	24 شهرا
التجديد	24 شهرا
تكاليف البطاقة	520 دج
العمولة	100 دج
سقف الاستخدام	50000 دج

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

كما يوضح الآتي خصائص بطاقة ماستركارد classique لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.<sup>1</sup>

الجدول رقم (08): خصائص بطاقة ماستركارد classique

الخصائص	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
وقت تسليم البطاقة	15 يوما
مدة الصلاحية	24 شهرا
التجديد	تلقائي أو طلب تجديد
تكاليف البطاقة	6000 دج
سقف الاستخدام (دفع/سحب)	2500 أورو / 800 أورو
العمولة	2,5 بالمائة من اجمالي الصفقة بالدينار الجزائري / 2,5 بالمائة من اجمالي الصفقة + 2 أورو لكل صفقة بالدينار الجزائري.
أدنى رصيد	100 أورو
أموال طوارئ	500 أورو كحد أقصى
الإجراءات الائتمانية حالة ضياع	- تصريح ضياع البطاقة من الشرطة يدفع على مستوى البنك ليتم غلق البطاقة، وبعدها تقديم طلب جديد والحصول على بطاقة جديدة بكلمة سر جديدة. أما دوليا: - 24 ساعة على الأراضي الأمريكية و 48 ساعة في بقية الأماكن. - الإيصال عبر وكيل البطاقة.
مزايا	- تسهيلات وتخفيضات تخص الفنادق والمطاعم. - التسوق عبر الانترنت بأمان بفضل " 3D SECURE ".

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

ويمثل الجدول التالي خصائص بطاقة ماستركارد من نوع تيتانيوم في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.<sup>2</sup>

الجدول رقم (09): خصائص بطاقة ماستركارد تيتانيوم في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الخصائص	تيتانيوم
وقت تسليم البطاقة	15 يوم
مدة الصلاحية	24 شهرا
التجديد	تلقائي أو طلب تجديد

(<sup>1</sup>) انظر الملحق رقم (9)

(<sup>2</sup>) انظر الملحق رقم (10)

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

تكاليف البطاقة	8500 دج
سقف الاستخدام (دفع/سحب)	5000 أورو / 1000 أورو
أدنى رصيد	200 أورو
أموال طوارئ	1000 أورو
الإجراءات الائتمانية حالة ضياع	- 24 ساعة على الأراضي الأمريكية و 48 ساعة في بقية الأماكن. - الإيصال عبر وكيل البطاقة.
خدمات مقدمة	- تخفيضات 15 بالمائة لكراء السيارات في أوروبا، الشرق الأوسط وإفريقيا. - تخفيضات 12 بالمائة لكراء السيارات في أمريكا وكندا. - التسوق عبر الانترنت بأمان بفضل " 3D SECURE ".
تكاليف متعلقة باستعمالها	2,5 بالمائة من إجمالي الصفقة بالدينار الجزائري/ 2,5 بالمائة من إجمالي الصفقة + 2 أورو لكل صفقة بالدينار الجزائري.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مأخوذة من المؤسسة.

نلاحظ من الجداول السابقة أن بطاقة التوفير غير مكلفة وتتيح للعميل فرصة توسيع مشترياته بتوفيرها سقف استخدام يقدر بخمسين ألف دج، أما بطاقة الماستر كارد تيتانيوم أو كلاسيك تعتبر مكلفة نوعا ما لكنها توفر سقوف استخدام عالية ومزايا متعددة في الاستخدام حيث تمكن من الحصول على تخفيضات مهمة في مجالات معينة كما دور درجة أمان عالية وسرعة كبيرة في نقل الأموال.

### المبحث الثالث: صعوبات وآفاق الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-

حسب الدراسة التطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة- 821- سوف يتم التطرق في هذا المبحث الى ذكر الصعوبات التي تواجه التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في الوكالة في المطلب الأول، بالإضافة الى التطرق الى آفاق وتطلعات البنك اتجاه الصيرفة الإلكترونية في المطلب الثاني، وفي المطلب الثالث سنحاول عرض مختلف النتائج المحصلة من الدراسة.

### المطلب الأول: صعوبات الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-

- بالنسبة لوكالة قائمة فان من أهم الصعوبات التي تواجههم هي ضعف الانترنت وتقطعها في بعض الحالات وكما نعلم أن معظم عمليات وخدمات البنك أو الوكالة تعتمد بشكل كبير على شبكة الأنترنت والأجهزة التكنولوجية فتدبذنها أو تقطعها يؤدي الى تعطيل مصالح البنك والزبائن.
- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يثقون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب فكرة استخدام البطاقات البنكية.
- تدني المستوى الثقافي والتعليمي لمعظم عملاء البنك كون أن أغلبهم فلاحين.
- انخفاض عدد الزبائن المستخدمين لخدمات البنك عبر للأنترنت.

### المطلب الثاني: آفاق الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة -821-

- الزبائن: من أهم المقترحات لتدعيم الصيرفة الإلكترونية في وكالة قائمة هو الاهتمام بالزبون عن طريق:
  - نشر الوعي المصرفي الحديث والعمل علي تثقيف عملاء هذا البنك من خلال التسويق الجيد للخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.
  - العمل على زيادة ثقة العملاء في البنك ونضح الوعي لديهم بالعمل المصرفي الإلكتروني.
- الأنترنت: تعتبر الأنترنت أيضا من أهم الأمور التي تركز عليها وكالة قائمة لتطوير الصيرفة الإلكترونية لديها.
  - تطوير شبكة الأنترنت لتتماشى مع التطورات التكنولوجية.
  - توسيع شبكة الصراف الآلي التي تؤمن بعض الخدمات المصرفية لحاملي البطاقات.
  - تطوير شبكات نقاط البيع لدى الزبائن وفي المراكز التجارية الكبرى.
- ابتكار أنواع جديدة من البطاقات الائتمانية من طرف البنك لتلبية حاجات المجتمع.
- تخصيص ميزانيات معتبرة للبحث والتطوير والادخال التدريجي للخدمات البنكية الإلكترونية.

### المطلب الثالث: تحليل الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب الى أهم النتائج المتحصل عليها من الدراسة

#### الفرع الأول: النتائج

- العمل على تطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة روح المنافسة بين البنوك؛

## واقع و آفاق تطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

- تتميز البنوك بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز البنوك عن نظيراتها تزيد من ثقة العملاء فيها مما يؤثر إيجاباً على العلاقة بين الطرفين؛
- وضع استراتيجيات تكون في صالح العميل من حيث تخفيض تكلفة العمليات المصرفية الإلكترونية، فينتج عنه استقطاب كبير للعملاء ومن ثم الحصول على حصة سوقية أكبر.
- إجماع العملاء عن تسوية معاملاتهم المالية إلكترونياً يرجع بالدرجة الأولى إلى تخوفهم بسبب غياب الثقة بين البنك والعميل وعدم توفر الحماية الكافية؛
- يحيد المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على التصريح بالقيمة؛
- التحديات الخارجية المتمثلة في ظاهرة العوامة وتحرير الخدمات المالية التي أدت إلى زيادة المنافسة وحرية انتقال رؤوس الأموال؛

- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الإشهارية وإهمال شبه تام للجانب التوعوي؛

- انخفاض القدرة الشرائية للزبائن مما يجعل تكاليف معاملات الصيرفة الإلكترونية مرتفعة كالبطاقات البنكية؛

الفرع الثاني: بعض الملاحظات على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR (وكالة قائمة -821-)

1. البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة تستخدم كبطاقات سحب أكثر منها كبطاقات دفع نظراً لعدم اعتماد التجارة الإلكترونية والغياب شبه التام لأجهزة الدفع الإلكتروني؛
  2. أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في البنك هو عدم اعتماد التجارة الإلكترونية بالشكل الكامل؛
  3. ضعف الدعاية والإعلان (التسويق المصرفي) بخصوص البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والاقتصار على الملصقات والمطبوعات التي توضع داخل مقر الوكالات لا يساهم في إيصال الرسالة إلى عدد كبير من العملاء؛
- ❖ ومن خلال زيارتنا لوكالة قائمة -821- تم الانتباه لبعض النقاط:

- حسن الاستقبال من طرف العمال

- معاملة جيدة للزبائن

- سهولة الإجراءات والمعاملات

- توفر السيولة بشكل دائم ووافر (كان اقبال الزبائن قوي على الموزع الآلي للنقود)

- أيضاً بالنسبة للعملة الصعبة في متوفرة بشكل جيد حيث يستطيع الزبون الدفع أو السحب في أي وقت وبأي مبلغ.

### خلاصة الفصل الثالث:

في الأخير ومن خلال الدراسة التطبيقية في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قائمة-821-، توصلنا إلى أن الوكالة محل الدراسة تعمل على تطوير الصيرفة الإلكترونية في منظماتها حيث أطلقت بطاقتين جديدتين دوليتين ( ماستر كارد كلاسيك، ماستر كارد تيتانيوم)، لكن رغم ذلك فهي لم تصل إلى مستوى التطور المطلوب وذلك راجع لبعض الصعوبات التي تواجههم كتذبذب شبكة الأنترنت، ضعف البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية كذلك نقص الوعي الثقافي للتعامل بالتكنولوجيا.

# الخاتمة العامة

لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جوانب كثيرة من حياة المجتمعات، وأوجدت عدة خدمات جديدة كالصيرفة الالكترونية التي بدورها قدمت آفاقا واسعة لكل من الأنظمة والمتعاملين بها، وكان هدفها دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتقديم خدمات متنوعة ومتطورة ذات جودة عالية والتي لا تتحقق إلا بتوفر المعلومات عن مستويات الجودة من منظور العملاء، فإن كانت لها مزايا فإنها قد واجهت عراقيل في بعض الدول عسرت انتشارها لدافع واحد مشترك وهو عامل الثقة، لكنها في تطور مستمر لمحاولة تعميم واكتساح كل ميادين استخدامها.

إذ يعتبر نظام الدفع لأي اقتصاد مؤشرا على مدى سيره وعمله، وهو ما جعل المصارف في مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير العمل المصرفي والقفز به إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة يتطلب سرعة في معالجة المعاملات والصفقات من حيث التنظيمات قانونية ودرجة الأمان العالية.

وتأثرت الجزائر كغيرها من الدول بتداعيات العولمة المالية والمصرفية، إذ عملت البنوك الجزائرية قبل كل شيء على تفعيل شبكة الانترنت كونها من أهم عوامل نجاح البنوك والمؤسسات المالية في العصر الحديث، كما وضعت استراتيجية شاملة للنهوض بالصيرفة الالكترونية معتمدة بذلك على عوامل وبنى تحتية متطورة تمكنها من استيعاب كل المعاملات الالكترونية، وتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق المصرفية، وتطوير الوعي المصرفي لدى الجزائريين عبر وسائل التعرف على القنوات الإلكترونية من جهة، ونشر الثقافة المصرفية الالكترونية وأدواتها من جهة أخرى.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تنص هذه الفرضية على:

"ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تغيير وتطوير أساسيات العمل المصرفي وإخراجه من الطابع التقليدي"

— تعتمد الصيرفة الالكترونية على التكنولوجيا وعلى الشكل المتطور، واستخدام كافة الوسائل المتقدمة لممارسة العمل المصرفي وهذا يهدد الطابع التقليدي للبنوك ويحد من خدماته، ومن جهة أخرى يساعد في تغيير نظام البنك وتطوير عملياته. وهذا ما يثبت الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على:

"في ظل التطورات الحاصلة للجهاز المصرفي، وتحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات الالكترونية، سعت الجزائر للارتقاء بنظامها البنكي وعصرنته متبعة مجموعة من الإصلاحات"

— عرفت الساحة المصرفية تطورا تكنولوجيا ملحوظ أوجب على الدول عصرنة أنظمتها البنكية لتتماشى مع متطلبات الحياة الجديدة، والجزائر واحدة منهم حيث حاولت تبني الصيرفة الالكترونية والعمل على تطويرها بالإضافة إلى إتباع جملة من الإصلاحات والإجراءات في النظام البنكي ليكون جاهز لممارسة الصيرفة الالكترونية بأكمل وجه. وهذا ما يثبت الفرضية الثانية.

الفرضية الثانية: تنص هذه الفرضية على:

"يعتمد بنك الفلاحة والتنمية والريفية على الصيرفة الالكترونية بشكل كلي وفي جميع العمليات".

— رغم كل الجهود المبذولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتطير جهازه إلا أنه لا يرتقي للمستوى الذي يخوله اعتماد الصيرفة الالكترونية في جميع تعاملاته. هذا ما ينفي الفرضية.

من خلال دراستنا للموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

## ➤ النتائج:

- السرعة والتطور والأمان من أهم فوائد الصيرفة الالكترونية.
- لا تزال البنية التقنية التحتية للصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي وتحتاج إلى بناء شبكة انترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه.
- تطوير المنظومة القانونية ومسايرتها للأحداث لاسيما وأن هذا المجال السريع التطور ويتطلب تحديث القواعد القانونية تجنباً للفراغ القانوني وللحد من الجريمة الالكترونية والاختلاس القانوني.
- رغم قلة وسائل الدفع المنتهجة في البنوك الجزائرية إلا أنها دخلت منعرجا حاسما ضمن السنوات الأخير عن طريق المقاصة الالكترونية وأنظمة الدفع التي أثرت على مستوى تقديم الخدمات المصرفية.
- وضع الصيرفة الالكترونية متواضع جدا في البنوك الجزائرية عامة وفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة.

## ➤ التوصيات:

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن طرح التوصيات التالية:

- يتعين على المصارف التجارية أن تقوم برصد مخصصات مالية معية بهدف تنفيذ حملة تثقيفية وتوعية شاملة ومكثفة لعملائها لتسويق ونشر ثقافة الصيرفة الالكترونية بينهم وتشجيعهم على استعمالها، فضلا عن عقد دورات تعليمية لكيفية استخدام وتنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في مجال تدريب الإطار البنكية على استخدام أحدث النظم البنكية؛
- فتح المجال للخصخصة البنوك لأن معظم البنوك الجزائرية بنوك عمومية ذات هدف تنموي وليس ربحي وبالتالي فالمنافسة تكون محدودة؛
- ضرورة انضمام الجزائر إلى بنك التسوية الدولية، فهذا البنك هو بنك تنتمي إليه معظم المصارف المركزية في العالم، فهو يساعد البلدان المنظمة إليه على إقامة أنظمة دفع الكترونية وتبني الصيرفة الالكترونية من خلال الدعم الفني والمالي والتقني المقدم من طرفه. تشجيع البحث العلمي حول وسائل الدفع الالكترونية بتوفير الموارد المادية والتكنولوجية والبشرية اللازمة للباحثين من أجل خلق محيط الكتروني متفاعل ومطور ويشمل أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات؛
- تحديث برنامج وزارة التعليم العالي على مستوى التخصصات المتعلقة بمجال البنوك والمالية بما يتوافق والصيرفة الالكترونية وفتح الأفق للأقطاب الجامعية للاطلاع والمشاركة في تطوير هذا المجال خدمة للعلم من جهة، وخدمة للمصارف والهيئات ذات العلاقة من جهة أخرى.

# قائمة المراجع

## الكتب:

1. أحمد بوراس و السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية (الأدوات و المخاطر)، دار الكتاب الحديث، مصر، ط1.
2. إيلاف فاخر كاظم علي، مخاطر العمليات المصرفية (دراسة مقارنة، المركز العربي للنشر و التوزيع، مصر، ط1، 2019.
3. حميدي زقاي و زاني محمد، سلوك المستهلك المصرفي، دار زهوان للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2016.
4. د. اسماعيل ابراهيم، ادارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2010.
5. د. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط7، 2010-2011.
6. د. محمد الأفندي، الاقتصاد النقدي و المصرفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ط1، 2018.
7. د. محمد مصطفى السهنوري، ادارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ط1، 2013.
8. د. محمود حسين الوادي وآخرون، النقود و المصارف، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، ط1، 2010.
9. د. نجلاء محمد بكر، اقتصاديات النقود و البنوك، وزارة التعليم العالي، الأردن، ط1.
10. د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، جدة، الطبعة الأولى، 2004.
- 11.فايزة لعرف، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل و أهم انعكاسات العولمة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013.
12. محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية (العادية- غير العادية- الإلكترونية)، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، ط1، 2016.
13. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، الأردن، ط1، 2016.
14. ناظم محمد نوري الشمري و زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2008.

## المجلات:

1. بلبالي عبد الرحيم، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و آليات تفعيلها، المجلة المتوسطة للقانون و الاقتصاد، المركز الجامعي بالنعامة، العدد01.
2. بوسعيد محمد عبد الكريم و آخرون، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، و سائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية واقع و آفاق، جامعة مسيلة، العدد02، 2019.
3. حاضر صباح شعير و آخرون، آلية الصيرفة الإلكترونية و آثارها في تحقيق القيم السوقية، مجلة اقتصاد المال والأعمال JEBE، جامعة تكريت، العراق، العدد02، جوان 2019.
4. د. بن عمر خالد و د. بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع و متطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد80، جويلية2019.
5. د. حمو محمد و حمو علي، مكانة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، مخبر الصناعات التقليدية، جامعة الجزائر، العدد06، 2017.
6. د. خليلي أحمد و المعتز بالله لخداري، مجلة الحقوق في العلوم الانسانية، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، العدد02.

7. د. كريمة شنيينة، مقومات تنشيط التجارة و الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد 2019،1.
8. د. لعاب وليد، تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية، دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي، مجلة أبحاث، دراسات التنمية، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريبرج، الجزائر، الجزائر/المجلد04، العدد2، 2018.
9. د.عمر بن خوالد و بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع و متطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، العدد80، 2019،.
10. سلاوتي حنان، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، جامعة البليدة، العدد 09، ديسمبر2013.
11. عبد الرزاق براهيمي و آخرون، مجلة دراسات اقتصادية، أهمية استخدام وسائل الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، العدد01، جوان2020.
12. عبد الرزاق خليل و عادل نعموش، ، السلطات الإشرافية و العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الأغواط العدد00، ديسمبر 2009.
13. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد01، 2010.
14. نوال بن خالدي ، محمد بن بوزيان، النظام المصرفي الجزائري: بين معوقات تطبيق نموذج الصيرفة الشاملة و محدودية الصيرفة التقليدية، les cahiers MECAS، العدد03، جوان 2016.

### الرسائل العلمية :

1. أبو بكر خوالد، استراتيجية الانتقال إلى الادارة الإلكترونية: أداة لتطوير ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمية في الدول النامية "ثمين الفرص و مواجهة التحديات"، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى أهمية الانتقال إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر محاولة الاستفادة من تجربة بنك الخليج الجزائر، جامعة باجي مختار، عنابة، 29-30 أكتوبر 2014، عنابة.
2. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2013-2014.
3. بلعباس ميادة و زايدي حسينة، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة، مجلة الباحث، العدد08، 2017، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
4. بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود، بنوك و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2005-2006.
5. بن سليم محسن، الادارة للمخاطر المالية وفقا للمعايير الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص أسواق مالية، جامعة باجي مختار ، عنابة، 2017-2018.

6. بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري و امكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2008-2009.
7. جلايلة عبد الجليل و بن عبد الفتاح دحمان، الصيرفة الإلكترونية ، خدماتها و مخاطرها، طالب ورقة بحثية مقدمة إلى ملتقى مراجعة الاصلاحات لاقتصادية والتكامل الاقتصادي العالمي، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019.
8. حمديش مجيد، النظام المصرفي الجزائري في ظل الاصلاحات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2011-2012.
9. د. زبير عياش و سميرة عبايسة، مجلة العلوم الانسانية، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، العدد46، ديسمبر2016.
10. رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد تنمية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014.
11. زرياحن محمد، النظام المصرفي الجزائري و دوره في التنمية الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة وهران، 2011-2012.
12. زهير زاوش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي و المؤسسات المالية و النقدية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2010-2011.
13. سارة مولاي مصطفى، دور رأس المال الفكري في تطوير الصيرفة الإلكترونية و انعكاس ذلك على جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص العلوم المالية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2018-2019.
14. السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2010-2011.
15. طلحت محمد، الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بدر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال و التسويق، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2008-2009، ص28.
16. العاني إيمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منثوري، قسنطينة، 2006-2007.

17. كرعلي أسماء، سلوك المستهلك اتجاه الصيرفة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص الادارة التسويقية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس.

18. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.

19. نصيرة شوبوب، الادارة البنكية الالكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص مجتمع معلومات، قسم علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2012-2013.

### المقالات:

1. العياطي جريدة و د. محمد بن عرة، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة و التقليدية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

2. حالة المصرف العقاري في محافظة المثنى، جامعة المثنى، كلية الإدارة والاقتصاد، 2018.

3. د. غنوش العطرة، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها البنكي - حالة البنوك الجزائرية، تخصص نقود مالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

4. علي كريم كبة، مقال حول أثر المصارف المتخصصة في التمويل والاستثمار وتعزيز القدرة التنموية في العراق،

### الملتقيات:

1. عبد الغاني ربوح و نور الدين غردة، مداخلة بعنوان تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول "اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة.

2. د. حفيظة كراع، عنوان مداخلة: تحديث عصرنة المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دراسة في القانون الجزائري، جامعة باتنة 1، انظر إلى مقالات علمية، كلية الحقوق و العلوم السياسية،

### المواقع الإلكترونية:

<https://badrbanque.dz/>

<https://ketab-online.net>

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2009/12/%D9%86%D8%B4%D8%A3%D8%A9-%D9%88%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%87%D8%A7%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1.doc>

<https://dspace.univ-msila.dz>

# وثيقة دراسة ميدانية



11 مارس 2020

قالة، في:

رقم: 410 /ف.ع.ا.ك.ع.ا.ت.ع.ت.ا.ج.ق. 2020/

إلى السيد مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - قالة -

(الموضوع: طلب إجراء دراسة ميدانية للطلبة بمؤسستكم.

يشرفني أنا رئيس قسم العلوم الاقتصادية أن أشهد بأن الطالبين:

✓ بوطوطاؤ أسماء.

✓ تازير أميرة.

و المسجلتين بالسنة الثانية ماستر، تخصص: (اقتصاد نقري و بنكي،

في حاجة ماسة لإجراء دراسة ميدانية بمؤسستكم، و ذلك لاستكمال متطلبات انجاز بحث في العلوم الاقتصادية، بعنوان:

واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية

وراسة حالة وكالة BADR

و عليه، نرجو من سيادتكم التفضل بقبول الطلبة المذكورين و مد يد المساعدة لهما بتوفير الوثائق و المستندات ذات الصلة لتحقيق الغاية المرجوة.

تقبلوا السيد المدير تحياتنا الخالصة.

تأشيرة المؤسسة المستقبلية.

رئيس القسم.



الملاحق

**ANNEXE N°1**

<b>Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique</b>	<b>Désignation de la Banque</b> _____
---	--

**PROCES-VERBAL D'INSTALLATION  
D'UN TERMINAL DE PAIEMENT ELECTRONIQUE**

N° \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_

Dans le cadre de l'exécution du contrat d'installation et de maintenance de Terminaux de Paiement Electronique, n° \_\_\_\_ du \_\_\_\_\_, et conformément à l'ordre d'installation de TPE n° \_\_\_\_ du \_\_\_\_\_, il a été procédé ce jour \_\_\_\_\_ à l'installation d'un Terminal de Paiement Electronique comme suit :

**1 - Désignation du commerçant affilié**

Raison sociale ou Nom et Prénoms : \_\_\_\_\_

activités : \_\_\_\_\_

sis : \_\_\_\_\_

n° et date du contrat commerçant : \_\_\_\_\_

**2 - Caractéristiques du TPE installé**

Marque : \_\_\_\_\_

Type : \_\_\_\_\_

N° e série : \_\_\_\_\_

Matériels livrés : \_\_\_\_\_

**3 - Signatures des représentants des parties**

<b>Le représentant de Satim</b>	<b>Le commerçant ou son représentant</b>
Nom : _____	Nom : _____
Prénoms : _____	Prénoms : _____
Fonction : _____	Fonction : _____

Signature

Signature

\_\_\_\_\_  
**Contrat commerçant**

ملحق رقم (1)

## LA BADR AVEC VOUS PARTOUT ET TOUT LE TEMPS



TOUT SIMPLEMENT  
MEILLEURE, LE  
RETRAIT ET PAIEMENT  
ELECTRONIQUE  
AVEC LA BADR



- PAIEMENT SUR INTERNET  
- PAIEMENT VIA TPE

24h/7J

ملحق رقم (2)

## Aperçu Général

Barberousse-Agence est un module léger installé au niveau du siège de la banque accessible via browser à partir des agences. Le module permet :

- Le traitement des opérations chèques destinées vers la compensation
  - Scannérisation des remises
  - Validation des remises
  - Génération des remises vers la compensation
- Le traitement des chèques reçues des confrères
  - Chargement des remises reçues
  - Traitement des vices de forme
  - Prise en charge des rejets provisoires du SI
  - Validation des rejets à envoyer vers la compensation
  - Génération des rejets définitifs
  - Edition des Attestations ou des certificats de non-paiement
- La Consultation du sort des chèques scannées de la journée ou sur une période
- La consultation du sort des chèques reçus des confrères
- L'édition des états
- L'interfaçage avec les systèmes exogènes (FLEXCUBE, SYBU pendant la phase transitoire)

ملحق رقم (3)



Annexe : 01



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR « TAWFIR »

GRE :  
A.L.E :

Date : ..../..../..

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle ..... sollicite la Banque de  
l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « TAWFIR » (\*) sous  
mon compte épargne LEB :

A mon nom  Au nom du porteur

Ci-après

Nr, M<sup>me</sup>, M<sup>re</sup> .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Profession : .....

N° de compte épargne : .....

N° de compte de chèque à débiter lors d'un virement : .....

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

(\*) : Le porteur de la carte TAWFIR ne peut plus effectuer d'opérations de retrait déposé par livret.

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite. Établie et vérifiée par : Direction Générale Adjointe chargée de l'Intendance, la Comptabilité et la Trésorerie	Contrôle de diffusion : Direction de l'Organisation, ou ses Membres	Nel. Division Réglementaire d'approbation DR N°26/2011 / 2011
--	---	---



ملحق رقم (6)



## BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

### CONTRAT PORTEUR MASTERCARD

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....

Agence Locale d'Exploitation : .....

N° Du contrat : .....

Code mouvements :  Création  Modification  Remplacement

#### Information sur le Compte

N° de Compte en Devise : ..... Date d'ouverture : .....

N° de Compte en Dinars : ..... Date d'ouverture : .....

#### Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Mlle .....

Adresse : ..... Commune : .....

Daïra : ..... Wilaya : ..... Code Postal : .....

N° du Mobile (**Obligatoire**) \* : ..... Adresse Mail : .....

Sollicite auprès de la Banque de L'Agriculture et du développement Rural, l'octroi de la carte Mastercard Badr.

A mon nom

Au nom du porteur ci-après

#### Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme, Mlle ..... Prénom.....

Date de Naissance : ..... profession : .....

Adresse : ..... Commune : .....

Daïra : ..... Wilaya : ..... Code Postal : .....

N° Pièce d'identité : CNI/ PC / ..... Date de création : .....

N° du Mobile (**Obligatoire**) \* : ..... Adresse Mail : .....

Qualité porteur :  Client  Agent de la Banque

Code plafond Hebdomadaire : ..... Montant : .....

N° d'identification national : .....

#### Type de Mastercard Badr Souhaité

Mastercard Classique

Mastercard TITANIUM

#### Information Obligatoires sur la Sécurité de votre carte

Je m'engage à utiliser ma carte seulement sur les réseaux internet sécurisés (https), si je l'utilise sur les sites dont l'adresse n'est pas sécurisée (http) La Banque décline toute responsabilité sur les débits frauduleuse sur ma carte.

Je signe reconnait avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale Card décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à ces comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

P/ la Banque (cachet et griffe)	Titulaire du compte (écrire la mention « Lu et approuvé »)	Titulaire de la carte (écrire les mentions « Lu et approuvé »)

ملحق رقم (7)



**BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL**

**DEMANDE DE CARTE BADR INTERNATIONALE MASTERCARD**

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....

Agence Locale d'Exploitation : .....

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle.....sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR internationale MASTERCARD sous mon compte en devise : .....

A mon nom (Titulaire du compte)  Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M<sup>me</sup>, M<sup>lle</sup> Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : ..... Profession : .....

N° de Mobile : .....N° de compte en devise : .....

Mail : .....

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

**Carte de débit MASTERCARD**

CLASSIQUE  TITANIUM  AUTRES (à préciser)

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale MasterCard décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ce compte du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

ملحق رقم (8)

<b>Définition</b>	La MasterCard est votre carte internationale de paiement et de retrait en devises 24h/24 et 7j/7, elle vous offre des avantages en toute quiétude.
<b>Type de carte disponible</b>	MasterCard
<b>Eligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes physiques de nationalité algérienne ou étrangère disposant d'un compte en devises (Euros) et d'un compte en Dinars ;</li> <li>Personnes physiques Résidentes ou non résidentes en Algérie.</li> </ul>
<b>Type de compte</b>	Compte devises et d'un compte en dinars.
<b>Solde minimum</b>	100 euros
<b>Les frais d'acquisition de la carte</b>	6 000 DA /An / HT
<b>Les plafonds d'utilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrait: 800 Euros / semaine</li> <li>Paiement: 2 500 Euros / semaine</li> </ul>
<b>Fonctionnalités</b>	<p>Utilisez votre carte MasterCard partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo MasterCard ;</li> <li>Règlement d'achats de biens ou de services.</li> </ul>
<b>Utilisation</b>	<p>A l'étranger.</p> <p>Elle vous permet également d'effectuer des achats sur internet, y compris d'Algérie</p>
<b>Validité</b>	2 ans renouvelables automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client.
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voyagez en toute sérénité et bénéficiez d'une disponibilité immédiate de votre argent pour tous vos besoins 24H/24 et 7J/7 ;</li> <li>Effectuez des achats en ligne en toute sécurité grâce au « 3D Secure » ;</li> <li>Bénéficiez du plus important réseau de DAB dans le monde.</li> </ul>
<b>Les frais liés à l'utilisation de la carte MasterCard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrait: 2,5 % du montant de la transaction + 2 Euros par transaction convertis en Dinars</li> <li>Paiement: 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars</li> </ul>
<b>Délais de livraison de la carte</b>	15 jours ouvrables

## MasterCard CLASSIQUE

### Les services Proposés Par Mastercard

• En voyage familiale ou pour affaire, la carte CLASSIQUE MasterCard offre à son titulaire:

#### Priceless Cities – Accès aux expériences :

Profitez d'offres exclusives et d'expériences passionnantes dans divers villes du monde.

• Le programme Priceless Cities vous offre une collection unique de milliers d'expériences dans plus de 40 villes dans le monde spécialement organisés pour les porteurs de carte Mastercard

• De la restauration aux voyages et divertissement profitez d'offre qui agrémenteront votre voyage.

• Pour plus de détails visitez le site web : [www.priceless.com](http://www.priceless.com)

### Cash d'urgence

Maximum : 500 Euros.

### Carte de remplacement

• Fabriquée par MasterCard qui va générer un numéro de carte basé sur une tranche prédéfinie, cette carte de remplacement ne peut pas supporter la puce mais seulement la bande magnétique.

### Le service de remplacement de carte en cas de perte ou de vol

• La durée de livraison : 24 heures sur le territoire USA et 48 heures sur autres territoires.

• La livraison est effectuée par un agent désigné par MasterCard.

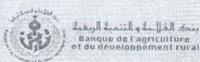
### Mise en opposition

Notre centre de relation clientèles a la possibilité de recevoir la demande de mise en opposition directement du client.

En cas de perte ou de vol, le numéro du centre d'appels inséré au dos de la carte Ci-dessous le numéro peut être joint :

• Badr Ittissal : 021.989.323.

• MasterCard : + 212.537.674.525.



<b>Définition</b>	La MasterCard est votre carte internationale de paiement et de retrait en devises 24h/24 et 7j/7, elle vous offre des avantages en toute quiétude.
<b>Type de carte disponible</b>	MasterCard
<b>Eligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes physiques de nationalité algérienne ou étrangère disposant d'un compte en devises (Euros) et d'un compte en Dinars ;</li> <li>• Personnes physiques Résidentes ou non résidentes en Algérie.</li> </ul>
<b>Type de compte</b>	Compte devises et d'un compte en dinars.
<b>Solde minimum</b>	200 euros
<b>Les frais d'acquisition de la carte</b>	8 500 DA /An / HT
<b>Les plafonds d'utilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait: 1000 Euros / semaine</li> <li>• Paiement: 5000 Euros / semaine</li> </ul>
<b>Fonctionnalités</b>	<p>Utilisez votre carte MasterCard partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo MasterCard ;</li> <li>• Règlement d'achats de biens ou de services.</li> </ul>
<b>Utilisation</b>	<p>A l'étranger.</p> <p>Elle vous permet également d'effectuer des achats sur internet, y compris d'Algérie</p>
<b>Validité</b>	2 ans renouvelables automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client.
<b>Avantages</b>	<p>Voyagez en toute sérénité et bénéficiez d'une disponibilité immédiate de votre argent pour tous vos besoins 24H/24 et 7J/7 ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuez des achats en ligne en toute sécurité grâce au « 3D Secure » ;</li> <li>• Bénéficiez du plus important réseau de DAB dans le monde.</li> </ul>
<b>Les frais liés à l'utilisation de la carte MasterCard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait: 2,5 % du montant de la transaction + 2 Euros par transaction convertis en Dinars</li> <li>• Paiement: 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars</li> </ul>
<b>Délais de livraison de la carte</b>	15 jours ouvrables

**Les services Proposés  
Par MasterCard**

En voyage familiale ou pour affaire, la carte TITANIUM MasterCard offre à son titulaire:

- Jusqu'à 15% de remise sur les locations de voiture en Europe, moyen orient, Afrique et Asie.
- Jusqu'à 12% de remise sur les locations de voiture aux états unis et canada.
- Un sur-classement gratuit sur toute location par tout dans le monde.

**Modalités**

- Visiter le site web [www.avisworld.com/mastercardmea](http://www.avisworld.com/mastercardmea) et utiliser la carte pour réservation.

**Priceless Cities – Accès aux expériences**

Profitez d'offres exclusives et d'expériences passionnantes dans divers villes du monde.

- Le programme Priceless Cities vous offre une collection unique de milliers d'expériences dans plus de 40 villes dans le monde spécialement organisés pour les porteurs de carte MasterCard.
- De la restauration aux voyages et divertissement profitez d'offre qui agrémenteront votre voyage.
- Pour plus de détail visitez le site web : [www.priceless.com](http://www.priceless.com)

**Cash d'urgence**

Maximum : 1 000 Euros.

**Carte de remplacement**

- Fabriquée par MasterCard qui va générer un numéro de carte basé sur une tranche prédéfinie, cette carte de remplacement ne peut pas supporter la puce mais seulement la bande magnétique.

**Le service de remplacement de carte en cas de perte ou de vol**

- La durée de livraison : 24 heures sur le territoire USA et 48 heures sur autres territoires.
- La livraison est effectuée par un agent désigné par MasterCard.

**Mise en opposition**

Notre centre de relation clientèles a la possibilité de recevoir la demande de mise en opposition directement du client.

En cas de perte ou de vol, le numéro du centre d'appels incéré au dos de la carte Ci-dessous le numéro peut être joint :

- Badr Ittissal : 021.989.323.
- MasterCard : + 212.537.674.525.

**Les services Proposés  
Par Mastercard**

**Discounted chauffeur rides with Careem**

La carte TITANIUM donne accès sur la région du Moyen Orient et Afrique du Nord à:

- 20% de remise sur trois voyages par mois.
- Un premier trajet gratuit pour les nouveaux utilisateurs de service Careem.

**Modalités**

- Télécharger l'application Careem.
- Entrer le code promotion MC1RIDE lors de la première réservation de voyage
- Renseigner le code promotion MASTERCARD pour les autres voyages