

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قلمة-8 ماي 1945-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص تسويق الخدمات

تحت عنوان

تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية باستحداث نموذج لموقع إلكتروني

إعداد الطالبتين :

○ عبد النبي وئام

○ بوقرن رميساء

تحت إشراف الأستاذين:

● بن شيخ توفيق

● جبار ياسين

السنة الجامعية: 2022-2023



شكر وتقدير



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا
... محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد
فإننا نشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لنا انجاز هذا العمل بفضله، فله
الحمد أولا وآخرا، الحمد لله الذي أراد أن تكون اليوم هنا ونختتم درب العلم
ونبدأ درب آخر، وما كنا لنصل لولا فضله وكرمه.

نقدم أسمى آيات الشكر والتقدير والمحبة على أستاذانا المشرفان على هذه
المذكرة " الأستاذ جبار ياسين وبن الشيخ توفيق " اللذان أدخرا جهدا في
مساعدتنا فلهما من الله أجرا ومنا كل تقدير حفظهما الله ومتعهما بالصحة
والعافية ونفع بعلوم.

وفي هذا المقام لا يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر والعرفان إلى أساتذة قسم العلوم
التجارية وخاصة أساتذة تخصص تسويق خدمات.

وأخيرا شكرا جزيلا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

الإهداء



بسم الله الذي لا يضر مع اسمه شيء في الأرض ولا في السماء، والسلام على خير

البرية سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام

أهدي ثمرة جهدي إلى أمي الحبيبة منبع الحنان ونهر العطاء ورمز الإلهام، وأحق خلق الله

بالإكرام والتقدير لصبرها وعطائها والتي كانت ومزالت سندًا لي في دربي، والتي عاشت

معي الحلوة والمرّة وأوصلتني إلى ما أبغي إليه، إلى أعلى ما أملك في الوجود، وأتمنى لها

الصحة والعافية وطول العمر إن شاء الله

إلى من رحل دون أن يراي أبي الغالي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى أخي العزيز "محمد وزوجته لبنى"

إلى أخواتي "سارة وزوجها طارق وبناتها-بيلسان، نبراس، إستبرق-، شافية وزوجها

سامي وأبنائها-سراج، ساجدة-"

إلى سندي ومسندي زوجي العزيز "أحمد" الذي وقف دائما بجانبني بنصائحه وتشجيعاته

وخاصة خلال فترة إنجاز المذكرة

وإلى أفراد عائلته حماتي ساسية وحماتي مصباح

إلى جارتي وأخت زوجي سميحة وزوجها عصام وبناتها "مريم، ماريّا، سجود، ريان"

وأخيرًا إلى صديقتي الغاليات ورفيقات دربي "ياسمين، ولبنى"

*****رميساء*****

الإهداء



الحمد لله الذي وفقني لهذا وما كنت لأصل إليه لولا فضل الله علي

أما بعد أهدي هذه المذكرة إلى من تعبت في تربيته ورعايته

إلى من وقفت معي في السراء والضراء ذات القلب الدافئ والحنون الذي ملئ حياتي

حبا وجمالا وسعادة والتي كانت ولا تزال السند والعضد

إلى أغلى ما أملك "أمي"

إلى من علمني وأعطاني القوة والإرادة وأضاء قلبه أمامي لينير لي دربي

إلى أعز ما أملك "أبي"

إلى أحلى وأغلى وأعز حفيد الذي في زجوده خفف عني تعب سنين وسنين إلى ابني

وحبيبي "أمير"

إلى أحلى باقة ورد في حديقة عمري إلى أغلى ما أملك أختي وأمي الثانية "لينة" وأخي

الغالي "توفيق"

إلى صديقتي والتي بمثابة الأخت "رشا" التي ساهمت معي في كل الصعوبات التي

واجهتني في مسيرتي

إلى صديقي وأستاذي مستر "kh" الذي شارك معي مشواري وأفكاري وقلقي

إلى عائلتي بما فيها من "أخوالي وأعمامي (وليد)"

إلى كل من دعمني بالدعاء جدتي "وردة" "زينب"

إلى أساتذتي اللذين كانوا سببا في سبيل إكمال مذكري

إلى كل الذين وسعتهم فاكرتي ولم تسعهم مذكري

*****ونام*****



الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
	الشكر وتقدير
	الإهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة عامة
أ	1. إشكالية الدراسة
أ	2. فرضيات الدراسة
ب	3. أهمية الدراسة
ب	4. أهداف الدراسة
ب	5. أسباب اختيار الموضوع
ج	6. صعوبات الدراسة
ج	7. منهج الدراسة
ج	8. هيكل الدراسة
الفصل الأول: المفاهيم الأساسية حول البنوك والخدمات المصرفية الإلكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية
3	المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك التجارية
4	المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية والمبادئ الحاكمة لنشاطها
10	المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية وأهدافها

14	المبحث الثاني: البنوك الالكترونية
14	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الالكترونية
15	المطلب الثاني: مفهوم البنوك الالكترونية و أنماطها
19	المطلب الثالث: خصائص وأهداف البنوك الالكترونية
22	المطلب الرابع: وسائل ونظم الدفع الالكتروني
27	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية
27	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية
29	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمات الالكترونية وأنواعها
33	المطلب الثالث: معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الالكترونية
35	المطلب الرابع: استراتيجية تأمين وتفعيل الخدمات المصرفية الالكترونية
40	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك محل الدراسة	
42	تمهيد
43	المبحث الأول: النظام البنكي الجزائري
43	المطلب الأول: تعريف النظام البنكي الجزائري و أهميته
44	المطلب الثاني: مكونات النظام البنكي الجزائري وأهدافه
46	المطلب الثالث: تطور النظام البنكي الجزائري في ظل الاصلاحات الاقتصادية
54	المطلب الرابع: أهم التحديات التي تواجه القطاع البنكي الجزائري
60	المبحث الثاني: واقع الخدمات الالكترونية في البنوك محل الدراسة
60	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول البنوك الجزائرية
67	المطلب الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية المدروسة

76	المطلب الثالث: نموذج المقترح لتحسين الخدمات الالكترونية
78	خلاصة الفصل
80	الخاتمة العامة
82	قائمة المراجع
88	الملاحق



قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية وفق كل نمط.	01
21	فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت.	02
22	تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة.	03

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
17	المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني	01
35	نظام التشفير الإلكتروني	02



مقدمة عامة

مقدمة عامة:

يعتبر القطاع البنكي من اهم القطاعات الاقتصادية و اكثرها حساسية و تأثيرا في نمو اقتصاديات الدول، اذ يحتل هذا القطاع مركزا حيويا في النظم الاقتصادية و المالية لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية، من خلال تعبئة مختلف المدخرات التي يتطلبها النمو الاقتصادي، و التوزيع الكفاء لها على مختلف مجالات الاستثمار و الاستغلال .

على الرغم من الدور الكبير الذي يلعبه القطاع البنكي في النهوض باقتصاديات الدول، يتوقف على مدى فعالية و تطوير هذا القطاع نفسه، من اجل الحصول على حصة اكبر في السوق المصرفية وذلك بالحفاظ على العملاء الحاليين والعمل على جلب عملاء محتملين ولا يتم هذا الا بتحسين الخدمات المصرفية المقدمة لمختلف المتعاملين مع البنك عموما، والخدمات المصرفية الالكترونية خصوصا. والتي تعتمد أساسا على تكنولوجيات الاعلام والاتصال مساندة لمثيلتها في باقي دول العالم.

اشكالية الدراسة : و على ضوء ما سبق تتبلور لنا مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

هل يمكن للبنوك الجزائرية الاعتماد على استحداث موقع الكتروني لتحسين خدماتها المالية الالكترونية ؟

وسنحاول الاجابة على الاشكالية العامة من خلال طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما المقصود بالبنوك الالكترونية؟

✓ ما مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية؟

✓ الى أي مدى نعتبر النموذج المقترح بديلا عن تقديم اهم الخدمات التقليدية لعملاء البنوك الجزائرية محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة

و للإجابة على هذه التساؤلات ارتأينا الى وضع الفرضيات التالية التي تعتبر اجابة مبدئية غير يقينية

للإشكالية مرتبطة ارتباطا وثيقا بالجانب الميداني منه و هي كالتالي:

✓ الفرضية الاولى: استحداث موقع الكتروني للبنك التجاري يحسن من تقديم وتطوير خدمات مصرفية محل الدراسة

مقدمة عامة

أهمية الدراسة

تدعو الضرورة في البداية على الاحاطة بالأهمية العلمية و الفائدة العامة من القيام بهذا المبحث . حيث تبرز أهمية الدراسة ضمن المجالات التالية:

- من متطلبات مسايرة التحول الرقمي على مستوى النظام المصرفي اعتماد البنوك على البنك الالكتروني في أداء مختلف الخدمات المالية .
- اعتماد البنك على موقع الكتروني فعال من شأنه تحسين تقديم الخدمات المالية للعملاء .

اهداف الدراسة

نسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة العلمية الى تحقيق جملة من الاهداف اهمها:

- تقديم اطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بالبنوك الالكترونية و الخدمات المصرفية الالكترونية
- تهدف الدراسة الى التعرف على واقع البنوك الالكترونية في الجزائر
- تهدف الدراسة أيضا الى تحسين تقديم الخدمات المالية الالكترونية لعملاء البنوك التجارية محل الدراسة باقتراح نموذج لموقع الكتروني.

اسباب اختيار الموضوع

تنطلق اسباب اختيار الموضوع بناء على مجموعة من الاعتبارات منها ما يدخل ضمن المبررات الموضوعية و اخرى ذاتية نوجزها على النحو التالي:

1. الاسباب الذاتية

- ✓ الخروج من الطابع التقليدي للمذاكرات التخرج السابقة والعمل على حب عمل المقاولاتي والفكر المقاولاتي

2. الاسباب الموضوعية

- ✓ التعرف على هذا الموضوع وتحديد موقع الكتروني.
- ✓ يعتبر موضوعا حديثا نسبيا في ميدان البحث الاكاديمي التطبيقي .

صعوبات الدراسة:

مقدمة عامة

✓ تجربة جديدة

✓ ضيق الوقت

✓ نقص المعلومات والتكوينات (في مجال انشاء مؤسسة ناشئة)

منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لطبيعة الموضوع من خلال الاطلاع على عدد كبير من الكتب والمراجع ذات العلاقة بموضوع البحث والمعلومات التي تحصلنا عليها من خلال التعامل مع المؤسسات البنكية.

هيكل الدراسة

للإجابة على الاشكالية وبغية الوصول الى الهدف من البحث تم تقسيم المذكرة الى فصلين الفصل النظري والفصل التطبيقي.

يتضمن الفصل النظري والفصل التطبيقي.

يتضمن الفصل الاول المفاهيم الاساسية حول البنوك والخدمات المصرفية الالكترونية وقد قسم الى ثلاثة مباحث حيث درسنا في المبحث الاول ماهية البنوك التجارية. أما المبحث الثاني حول البنوك الالكترونية. أما المبحث الثالث جاء حول الخدمات المصرفية الالكترونية.

ويتضمن الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك محل الدراسة وقد قسم الى ثلاثة مباحث حيث درسنا في المبحث الاول النظام البنكي الجزائري. أما المبحث الثاني واقع الخدمات الالكترونية في البنوك محل الدراسة.



الفصل الأول

مفاهيم أساسية حول البنوك والخدمات

المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

لتطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح تبني الخدمات المصرفية ضرورة حتمية، بحيث يستوعب هذا المفهوم علاقة تلك الكيانات بالسوق، وتحدد من خلاله كيفية القيام بتطوير متوازن لكل الفئات، بمعنى أن التطوير يجب أن يشمل جميع الفئات القائمة والمستفيدة من العملية ابتداء من زبائن البنوك والمؤسسات المالية وأصحاب رؤوس الأموال والعاملين في البنوك، بالإضافة إلى جميع الأطراف الأخرى المتعاملة معها.

في ظل تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة وشيوع استخدام الانترنت وازدياد مستخدميها والتطور الهائل في تقنيات الحاسوب وشبكات الاتصالات في العالم الرقمي، الالكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، تطورت الخدمات المالية عمى خط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى أعمال بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي كافة البرمجيات اللازمة لأعمال البنكية الإلكترونية.

يتناول هذا الفصل مدخل عام للبنوك التجارية كمبحث الاول، والبنوك الالكترونية كمبحث ثاني ، أما

المبحث الثالث يتناول الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

تمثل البنوك التجارية أهم المؤسسات المالية بحيث تلعب دورا هاما في الحياة الاقتصادية وتنبثق أهميتها من وظيفتها الرئيسية والتي تتمثل في جمع المدخرات الأعوان الاقتصاديين وذلك من خلال استخدام آليات وتقنيات متعددة.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة البنوك التجارية

سنطرق من خلال هذا المطلب إلى تحديد نشأة البنوك التجارية وكذا تحديد مختلف تعاريفه:

أولا: مفهوم البنوك التجارية

يقصد بالبنوك التجارية: " البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو الآجال المحددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات التنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يستلزمه من عمليات بنكية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي"¹.

وكما يطلق عليها أيضا اصطلاحا) بنوك الودائع (بأنها عبارة عن مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الائتمان القصير الأجل، وبناء على ذلك، ال تعتبر بنوكا تجارية ما ال يضطلع بقبول الودائع القابلة للسحب لدى الطلب من المؤسسات الائتمانية، أو ما ينحصر نشاطه الأساسي في مزاوله عمليات الائتمان ذي الأجل الطويل كبنوك الادخار وبنوك الرهن العقاري وما إليها².

وتعرف بأنها " المؤسسات التي تتعامل في الدين أو الائتمان، حيث تحصل الودائع من العملاء وتدفع لهم فائدة ثم تقوم بإقرار هذه الودائع وتحصل على فائدة أعلى"³.

¹ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، الادارة الحديثة في البنوك التجارية، دار الجامعية، بيروت، لبنان 2003-2004، ص 25.

² عادل أحمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والبنكي دراسة للمبادئ الحاكمة لاقتصاديات النقود والبنوك والائتمان، دار الجامعية الجديدة، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2004، ص 190.

³ جلال جويده القصاص، النقود والبنوك والتجارة الخارجية، الدار الجامعية، مصر، 2010، ص 75.

عرفها التشريع الفرنسي بأنها " تلك المؤسسة التي تقوم على سبيل الاحتراف بتلقي الأموال من الجمهور على شكل ودائع أو ما في حكمها، ثم إعادة استخدام هذه الأموال لحسابها الخاص في عمليات الخصم والائتمان أو في العمليات المالية"¹.

ومن خلال التعاريف سابقة يمكننا القول إن البنوك التجارية هي مؤسسات مالية تتمثل في تلقي الأموال من الجمهور في شكل ودائع بأنواعها أو ما يمثلها وتقوم بتوفيرها على شكل مقدمة لأشخاص طبيعيين أو معنويين.

ثانيا: نشأة البنوك التجارية

أصل كلمة بنك مأخوذة من الصرف بمعنى "بيع النقد بالنقد"، ويقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف. ويقابلها كلمة بنك ذات أصل الأوربي والمشتقة من الكلمة الإيطالية (BANCO) التي تعني المنضدة أو الطاولة. أما سبب ارتباط هذه الكلمة بالأعمال البنكية هي ان الصرافين كانوا يستعملون مناضد خشبية لممارسة أعمالهم في أسواق بيع وشراء العملات المختلفة وذلك في أواخر القرون الوسطى كما إن كلمة (BANKRUPT) وتعني " مفلس " جاءت من أصل إيطالي حيث تعني كسر المنضدة أي منضدة الصراف كإعلان عن إفلاسه وعدم السماح له بالاستمرار في مزاوله الصرافة. وان الأناجيل التي تتحدث عن حياة السيد المسيح -عليه السلام - تدل على انتشار هذه العادة في الشرق على أرض فلسطين منذ القرن الأول للميلاد. ومهما يكن من أمر، فإن الباحثين يجتمعون على أن تاريخ نشأة المصارف الحديثة يبدأ منتصف القرن الثاني عشر للميلاد حيث تأسس أول بنك و ذلك في مدينة البندقية 1157 تاله بنك برشلونة عام 1401 ثم بنك رياتا عام 1587 بمدينة البندقية ثم بنك أمستردام عام 1609 و يعتبر هذا البنك الأخير النموذج الذي اتخذته معظم البنوك الأوربية بعد ذلك مع مراعاة ما أملتة اختلافات الظروف و الأحوال بين دولة و أخرى، مثل بنك هامبورج بألمانيا عام 1619 وبنك إنجلترا عام 1694، و بنك فرنسا الذي أسسه نابليون عام 1800 ثم انتشرت البنوك بعد ذلك في أمريكا و غيرها من بلدان العالم².

¹ لؤي عبد الرحمان، العمليات البنكية، دار البداية ناشرون والموزعين، الاردن، 2015، ص 09.

² خالد أمين عبد الله، العمليات البنكية الطرق الحاسبية الحديثة، دار وائل لنشر، الطبعة الثانية، عمان، 2000، ص ص 16-17.

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية والمبادئ الحاكمة لنشاطها

نظرا لتطور البنوك التجارية وتعدد وظائفها أدى هذا إلى تنوعها ومن خلال هذا المطلب سنتطرق إلى هذه الأنواع قبل التعرف على أنواع البنوك التجارية نتعرف أولا على أنواع البنوك عامة والمتمثلة في¹:

أولا: أنواع البنوك:

تنقسم البنوك عامة إلى عدة أنواع وهي:

1- البنك المركزي:

يعتبر البنك المركزي من أهم المؤسسات البنكية متصدرا هرم النظام المصرفي لكل دولة، فهو تلك المؤسسة النقدية التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول، وتشرف على نظامها المالي وتتحكم في البنوك العاملة فيها، ويتمثل الهدف الأساسي للبنك المركزي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية الاقتصادية².

ويعرف في قانون النقد والقرض الجزائري بأنه المادة 09 " بنك الجزائر مؤسسة وطنية تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي ولا يخضع لإجراءات المحاسبة العمومية ورقابة مجلس المحاسبة، كما يخضع لتسجيل في السجل التجاري"³.

2- البنوك التجارية:

تعرف البنوك التجارية بأنها نوع من أنواع المؤسسات المالية يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنوك التجارية بهذا المفهوم تعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم فائض في الأموال وعلى الرغم من أن البنوك التقليدية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا الميدان إلا أنها تتميز بصفات معينة تميزها على غيرها من الوسطاء⁴.

¹ محمد سعيد أنور سلطان، ادارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص ص 17- 18.

² قزولي عبد الرحيم، النظام القانوني للبنوك التجارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص المعقد، قسم العلوم الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أوبوكر بالقايد- تلمسان، 2014- 2015، ص 30.

³ أمر رقم 10- 04 مؤرخ في 16 رمضان عام 1431 الموافق ل 26 سنة 2010 يعدل ويتمم الامر رقم 03- 11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 26 غشت 2003 والمتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 50، ص 40.

⁴ كمال مطهري، دراسة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة بنك البركة الجزائري وبنك القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2011- 2012، ص 02.

3- بنوك الأعمال:

هي بنوك ذات طبيعة خاصة (ليس لها جمهور داخل وخارج) وتقتصر عملياتها على المساهمة في تمويل وإدارة المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها والاشتراك في رأسمالها، أو الاستحواذ عليها، إنها تعمل في سوق رأس المال (في حين تتعامل البنوك الأخرى في سوق النقد أساسا) إذ تعتبر أهم عملياتها من المؤسسات المتوسطة والكبيرة¹.

4- بنوك الاستثمار:

وما يعرف ببنوك الائتمان المتوسط وطويل الأجل وتكون في الغالب عملياتها موجهة لمن يسعى لتكوين أو تجديد رأس المال الثابت (عقار، مصنع...) وقد تنشط على مستوى أسواق المال حيث تتكفل بالعمليات المالية كإصدار القروض، اكتتاب الأسهم، الدخول إلى البورصة. لذلك فهي تحتاج لرأس مال كبير جدا الذي تعتمد عليه في منح القروض مثل الودائع طويلة الأجل، وكذا الاقتراض من الغير لفترة محددة بتاريخ (السندات) والمنح الحكومية².

5- البنوك المتخصصة:

وتسمى أيضا بنوك التنمية، فهي متخصصة في الأصل بنوك استثمار تختص بقطاع معين، وهي مؤسسات مالية واسعة الانتشار في العالم حاليا، وتتولى تمويل النشاطات في القطاعات الاقتصادية المهمة وهي الزراعة والصناعة والبناء، وهي عادة لا تقبل الودائع من الجمهور أو أن الودائع تمثل مصدر تمويل ثانوي في المصارف المتخصصة، حيث أن المصدر الأساسي لهذه البنوك هو رأس المال³.

6- بنوك الإلكترونية:

أو بنوك الأنترنت كتعبير شامل ومتطور للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية⁴.
وجميع تلك المصطلحات تعني ان الزبون يتاح له أن كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان يكون موجود به وذلك عن طريق خط يوفره له البنك يتيح له من إنجاز كافة معاملاته مع البنك من خلاله دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لإنجاز تلك الأعمال⁵.

¹ بوسنة كريمة، البنوك الاجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر دراسة حالة البنوك الفرنسية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر، تلمسان، 2010-2011، ص 04.

² مرجع سبق ذكره، ص 04.

³ مرجع سبق ذكره ص 06.

⁴ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي 20 سويتز الارابطة، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2005، ص 1.

⁵ مرجع سبق ذكره، ص 1.

ويمكن ان تعرف البنوك الإلكترونية بأنها " عبارة عن بنوك تقدم الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الأنترنت على مدار (24) ساعة سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق وذلك بهدف"¹.

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة أي الإعلان عن هذه الخدمات فقط.
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
- طلب العملاء على تنفيذ العمليات البنكية، مثل تحويل الأموال.

ثانيا: أنواع البنوك التجارية

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع وتصنف حسب معايير محددة وهي:

1- من حيث عدد الفروع تنقسم إلى²:

▪ البنوك ذات الوحدة الواحدة:

يقصد بالبنوك ذات وحدة واحدة تلك البنوك التي ليس لها فروع، ويقصد بالفرع في هذا الصدد الوحدة التي تقبل جميع أنواع الودائع، بالنسبة لوحدة الإيداع الآلية فإنها تعتبر في التشريعات بمثابة فروع إذا ما زادت المسافة بينها وبين المركز الرئيسي عن عدد معين من الكيلومترات. باختصار يظل البنك ذا وحدة واحدة حتى لو أنشأت وحدات تقوم بجميع الخدمات البنكية ماعدا قبول الودائع، كما لا تنتفي عنه هذه الصفة إذا ما قام بإنشاء وحدات آلية للصرف والإيداع على مسافة من المركز الرئيسي تقل عما يشترطه القانون لاعتبار الوحدات المذكورة في حكم الفروع.

¹ عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الافاق، المؤتمر الدولي العالمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قصي مرياح، ورقلة، بدون ذكر سنة، ص ص 6-7.

² حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 105.

▪ البنك ذات الفروع:

تتم العمليات البنكية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي وغيرها من العمليات البنكية.

بالإضافة إلى أنواع أخرى وهي¹:

▪ بنوك السلاسل:

نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم البنوك التجارية، ونمو حجم الأعمال التي تمولها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع، وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وعبرة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إدارياً، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة، كما ينسق الأعمال والنشاط بين الوحدات بعضها بعضاً، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

▪ بنوك المجموعات:

وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتملك معظم رأسمالها وتشرف على سياساتها وتقوم بتوجيهها. ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، وأصبحت سمة من سمات العصر، وقد انتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة ودول غرب أوروبا.

▪ البنوك الفردية:

وهي بنوك صغيرة الحجم نسبياً، يملكها أفراد أو شركات أشخاص، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، وعادة ما تستثمر مواردها في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصصة، والأصول القابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر أو بخسائر قليلة، أي هي تحاول دوماً تجنب المخاطر التي لا تقدر على تحملها لصغر حجمها وضآلة إمكانياتها المالية.

2- من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية:

تنقسم البنوك التجارية من حيث نشاطها إلى ما يلي²:

¹ اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، ادارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016، ص ص 141- 142.

² محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص ص 32- 33.

▪ البنوك التجارية العامة:

يقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى وتباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية، وتمنح الائتمان قصير ومتوسط الأجل، وكذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية

▪ البنوك التجارية المحلية:

ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محددة نسبية مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد. ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات البنكية التي تقوم بتقديمها

3- من حيث حجم النشاط:

وتنقسم البنوك التجارية من حيث حجم النشاط الى ما يلي¹:

▪ بنوك الجملة:

ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

▪ بنوك التجزئة:

وهي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء، والمنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجرة التجزئة، فهي منتشرة جغرافياً، وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية والمكانية، ومنفعة التملك، والتعامل لأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

ثالثاً: مبادئ الحاكمة للبنوك

حتى تتمكن البنوك التجارية من أداء ووظائفها بأكمل وجه وجب تحديد مجموعة من المبادئ الحاكمة لنشاطها وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي²:

- السرية التامة لحسابات العملاء من خلال عدم إفشاء البنك بأي أسرار خاصة عن أعمال ومعاملات العملاء باستثناء الصالح العام.

¹ حريد كامل ال شيب، ادارة العمليات البنكية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2015، ص 33.

² مرجع سبق ذكره، ص

- حسن المعاملة من خلال تحقيق هدف إرضاء العميل وأن العميل دائما على حق.
- سرعة إنجاز الخدمات البنكية.
- تحقيق الراحة للعملاء والثقة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة والانتشار في الفروع.

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية وأهدافها

تؤدي البنوك التجارية مجموعة من الوظائف تنقسم إلى وظائف التقليدية وأخرى حديثة والتي ظهرت مع التطور الاقتصادي بالإضافة إلى مجموع الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

أولاً: وظائف البنوك التجارية

تنقسم وظائف البنوك التجارية إلى وظائف تقليدية وتمثل وظائفها أصلية أخرى حديثة ظهرت بسبب التطور الاقتصادي.

1- الوظائف التقليدية:

وهي الوظائف الأصلية للبنوك التجارية وتمثل في مجموع الوظائف التالية:

✓ قبول الودائع بمختلف أنواعها:

تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف، حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وإنشاء النقود.

والبنوك التجارية في عاداتها تتلقى من عملائها عدة أنواع من الودائع أهمها¹:

• الودائع تحت الطلب:

وهي من أهم أنواع الودائع التي تحتفظ بها البنوك التجارية، حيث تشمل النسبة الكبرى من الموارد المالية بالنسبة للبنوك التجارية، ويحق للمودع السحب الوديعة في أي وقت يشاء دون شرط أو قيد باستعمال صكوك (الشيك) خاصة يزودهم بها البنك لهذا الغرض.

¹ العاني إيمان، البنوك التجارية و تحدي التجارة الالكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري- قسنطينة، 2006-2007، ص 5.

• الودائع الآجلة:

وهذا النوع من الودائع يشترط السحب منها بمدة يتفق عليها مع البنك مقدما، فقد تكون الوديعة لمدة ستة أشهر أو سنة أو سنتين أو أكثر، ويرتفع معدل الفائدة التي يتقاضاها المودع كلما طالت مدتها، لذا فهي تتصف بالثبات النسبي لعلم البنك المسبق بمواعيد السحب، لذا فان نسبة الاحتياطي إجباري عليها أقل من حالة الودائع تحت الطلب.

• ودائع الادخار:

وهي عبارة عن ودائع توفير لصغار المدخرين، ويدفع البنك لها فوائد من أجل تشجيع الادخار لدى الناس، وتخضع عملية السحب منها لقيود معينة، فلا بد من إخبار البنك مسبقا إذا ما أراد المودع سحب الوديعة التي تتجاوز مبلغا معيناً، وقد تلجأ بعض البنوك إلى كسر الوديعة قبل الاستحقاق مودعها إذا ما رغب المودع بذلك، وعلى أية حال فان ودائع الادخار تتصف بصغر حجمها مقارنة بالودائع الأخرى.

✓ خلق الودائع:

تستند عملية خلق الودائع من قبل البنك التجاري، إلا أنه من وجهة النظر الاقتصادية الكلية، يمكن للبنك التجاري الذي يمارس نشاطه بانتظام ويتمتع بثقة عملائه الكثيرين الذين يودعون أموالهم لديه، أن يبنى سياسته الائتمانية معتمدا على قاعدة ثبتت صحتها. وهي أن كل أصحاب الودائع تحت الطلب أو حتى أغلبهم لن يتقدموا معا أو حتى في وقت واحد بطلب لسحب ودائعهم اليوم، وإنما تتقدم مجموعة اليوم، ومجموعة أخرى غدا، ومجموعة أخرى بعد فترة تقصر أو تطول. هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإنه بجانب المودعين الذين يسحبون كل أو بعض ودائعهم، يأتي مودعون آخرون إيداع ودائعهم جديدة في البنك، وفي النهاية الأمر نجد أن النسبة بين الودائع من البنك، وبين المبالغ ودائعه هي نسبة ثابتة تقريبا.

وهنا يجدر بنا التطرق إلى كيفية عمل البنوك التجارية في خلق النقود وذلك من خلال المثال التالي¹:

- نفرض أن لدينا بنكا تجاريا، ونفرض أن نسبة الاحتياطي القانوني التي يلتزم البنك بالاحتفاظ بها في مقابل الودائع هي 12% وعلى فرض أن البنك قد حصل على ودائع من أفراد والهيئات قيمتها (300.000 دينار) فإيجاد مبلغ المشتق من الوديعة الأولية نتبع الخطوات التالية:

¹ حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك الاسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص ص 210-214.

• نضرب الوديعة الأولية في نسبة الاحتياطي القانوني لنحصل على المبلغ الذي يجب أن يحتفظ به البنك
 $300.000 * 12\% = 36000$ دينار.

• نجد الرصيد الحر أي الرصيد الذي يحتفظ به البنك: بطرح المبلغ الذي يجب أن يحتفظ به من وديعته
 الأولية $300.000 - 36000 = 264000$

✓ تقديم تشكيلة من التسهيلات الائتمانية:

ويقصد بتسهيلات الائتمانية : العمليات المالية التي ترافق العمليات ذات العلاقة بالنشاط الاقتصادي لتسهيل القيام به، سواء عن طرق تقديم المال اللازم مثال القروض ، أو خصم و تحصيل كمبيالة أو إصدار خطابات الضمان أو فتح الحسابات الجارية المدينة، و الاعتمادات المستندية، أو تأجيل في سداد القروض ، أو ضمان السداد في الأجل المتفق عليه بين أطراف العملية، أو الإعفاء من فوائد القروض، و دون أن يتحمل مقدم التسهيل أية مخاطر، تنتج عن عمليات النشاط الاقتصادي إلا بقدر الذي تتفق عليه الأطراف المعنية بضمان استرداد ما قدم من أموال¹.

✓ تقديم مجموعة متنوعة ومتعددة من الخدمات البنكية²:

2- الوظائف الحديثة:

الوظائف الحديثة وهي التي تسبب في سعي البنوك الشديد إلى رفع رقم أعمالها ومن أبرز هذه الوظائف فيما يلي:

- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين معه.
- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية.
- التحصيل والدفع نيابة عن الغير.
- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه.
- إصدار خطابات الضمان.
- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور.

¹ مرجع سبق ذكره ، ص

² زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2003، ص 16.

- تحويل العملة للخارج.
 - تحويل نفقات السفر والسياحة: شيكات المسافرين والاعتمادات الشخصية.
 - مجموعة من الأعمال مكملة للأعمال السابقة منها:
 1. دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.
 2. دفع الشيكات المسحوبة على البنك أو المسحوبات المسحوبة عليه.
 3. شراء الشيكات الأجنبية وشيكات المسافرين.
 4. دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة.
 5. شراء وبيع أوراق النقد الأجنبي:
 - إدارة أعمال وممتلكات المتعاملين معه.
 - تمويل الإسكان الشخصي.
 - ادخار المناسبات.
 - البطاقة الائتمانية
- 3- أهداف البنوك التجارية:

وتتمثل الأهداف التي تسعى البنوك إلى تحقيقها من خلال تأديتها لوظائفها فيما يلي¹:

✓ الأمان:

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تفوق عن قيمة رأس المال، فأى خسائر من هذا النوع معناها التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري، وبالتالي تسعى بشدة البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب مشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطر.

¹ طارق طه، إدارة البنوك في البيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2007، ص ص 206-209.

✓ السيولة :

نظرا إلى أن الجزء الأكبر من موارد البنك التجاري تتمثل في الودائع تستحق عند الطلب، ويفرض ذلك على البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة من سيولة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في أي لحظة، فالبنوك التجارية لا تستطيع كبقية منظمات الأعمال الأخرى تأجيل سداد ما عليها من مستحقات لفترة زمنية، حتى ولو كانت قصيرة.

✓ الربحية:

يسعى البنك لتحقيق هدف زيادة قيمة ثروة ملكية عن طريق تحقيق أرباح ملائمة أي لا تقل عن تلك التي تحققها المشاريع الأخرى والتي تتعرض لنفس الدرجة من المخاطر، وتوزيعها عليهم بعد الاحتفاظ بجزء منها على شكل احتياطات إجبارية واختيارية ومخصصات متنوعة وأرباح غير معدة للتوزيع¹.

المبحث الثاني: البنوك الإلكترونية

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الإلكترونية التي تعد اتجاهها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الإلكترونية

ظهرت البنوك الإلكترونية إلى الوجود من تطور الخدمات المالية عن بعد، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص من خلال برمجيات يتم انزالتها على نظام الكمبيوتر الشخصي لعميل إلى البنك الإلكتروني يقدم كافة خدماته البنكية على الانترنت، أول بنك افتراضي يقدم خدماته على شبكة الانترنت هو "نت-بنك" (net Bank) تأسس في ظل شبكة الانترنت العالمية، نمت أعماله من عام 1995 إلى الان، وزادت أسعار الأسهم الخاصة به بنسبة 71.7 % في عام 1997، يمارس هذا البنك كل أنشطة البنوك التقليدية من خلال الانترنت، بدأ من فتح الحسابات الجارية وتحويل الشيكات وصولا إلى منح القروض، وقد أدى هذا البنك معظم حملته الدعائية من خلال الانترنت باعتبار ان كل زبائنه هم من مستخدمي الانترنت الذين تعرفوا عليها ومارسوا نشاط التسوق الإلكتروني من خلال مواقع شبكة الانترنت.

أول البنوك الإلكترونية في أمريكا الشمالية كانت Money Banks و Security network Bank عام 1996، ثم Atlanta internet Bank سنة 1997، ثم CompuBank في 1998.

¹ زياد رمضان، ادارة الاعمال البنكية، دار صفاء، طبعة السادسة، عمان، 1997، ص 118.

انتشرت البنوك الإلكترونية في معظم دول العالم وبدأ نظامها في دولة التشيك 1998 ثم في السويد عام 1999 وكذلك استراليا بالتعاون بين الكومونولث وشركة فودافون العالمية، كما ظهرت نشاطها في الدول العربية مثل مصر وبعض دول الخليج، كما تنتشر البنوك الإلكترونية بالأخص في دول النمسا، كوريا، سويسرا، سنغافورة، فنجد أن أكثر من 75% من البنوك في هذه الدول تقدم خدماتها من خلال هذا الشكل الجديد لها¹.

نميز نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

■ **البنوك الافتراضية (بنوك الانترنت):** تحقق أرباح تصل الى ستة أضعاف البنك العادي.

■ **البنوك الأرضية:** ونقصد بها البنوك التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات بنكية إلكترونية.

ويرجع سبب انتشار البنوك الإلكترونية الى عنصرين أساسيين²:

■ أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة .

■ تطور المنظمة الاعلامية للاتصال التكنولوجي.

المطلب الثاني: مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطها

للبنوك الإلكترونية **Electronique banking** تسميات كثيرة وجميعها لها نفس المعنى كما ان لها عدة تصنيفات.

أولاً: مفهوم البنوك الإلكترونية

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية او البنوك البنك المنزلي أو البنك على خط او البنوك الخدمية أو بنوك الويب وعليه سنحاول ادراج التعاريف التالية:

" البنك الإلكتروني هو بنك له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال البنكية، حيث يتيح هذا البنك للعميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود وذلك بواسطة خط يوفره البنك، يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون أن يضطر الى الذهاب بنفسه الى مقر البنك"³.

¹ ايمان العاني، البنوك التجارية و التجارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 156.

² <http://www.Bank.op.ed.com>, consulté le :18/02/2016

³ وسيم محمد الحداد واخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص 67.

"تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، وبأقل كلفة، وأسرع وقت، وأقل جهد للعملاء"¹.

وفي تعريف آخر فإن البنك الإلكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى².

"البنوك الإلكترونية هي منافذ الكترونية تقدم خدمات بنكية متنوعة وبدون عمالة بشرية ذات مدى متسع (خدمات لمدة 24 ساعة) ومكانيا (في أماكن منتشرة جغرافيا)"³.

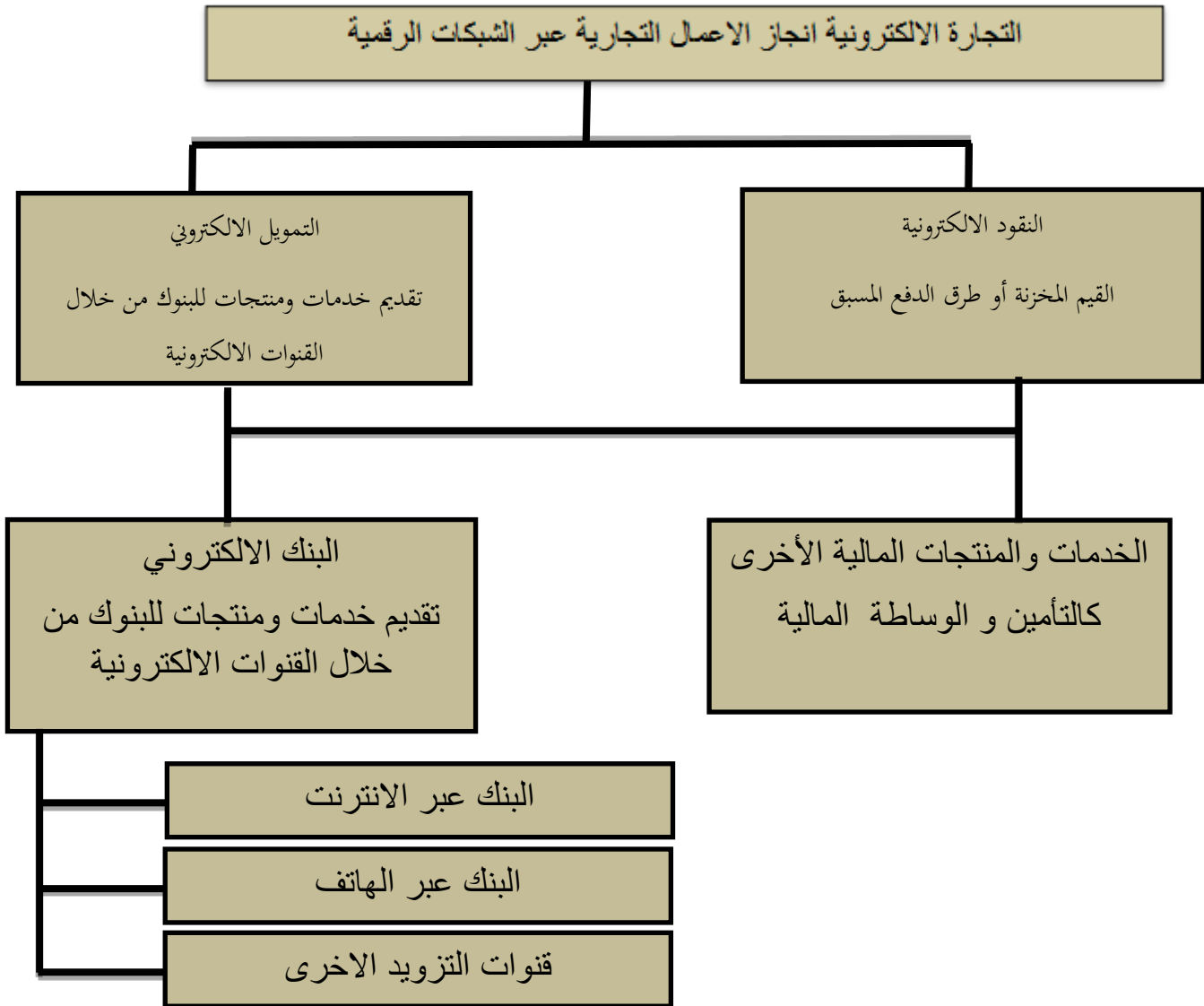
ويمكن التوصل الآن الى مفهوم شامل للبنوك الإلكترونية: ان البنوك الإلكترونية هو اجراء العمليات البنكية بشكل الكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع و تحويل دون انتقال العميل إليها.

¹ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، (دار وائل للنشر، ط2008، 1)، ص 29.

² خيابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008، ص ص 94- 95.

³ السعيد بريش وسارة طيب، ادارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الإلكترونية التقليدية والمتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 02 و 03 ديسمبر، 2013، ص 222.

الشكل رقم (1): المكونات الأساسية للبنك الإلكتروني



المصدر: زهير زواش، دور النظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية- دراسة حالة الجزائر- مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2011،

ص 63

ثانيا: أنماط البنوك الإلكترونية

لقد أوضحت الدراسات العالمية وبصفة خاصة الدراسات التي قامت بها جهات الاشراف والرقابة الامريكية الاوروبية أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية على شبكة الانترنت وذلك على النحو التالي:

1- الموقع المعلوماتي: Information

وهو المستوى الاساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني البنكي، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية¹.

2- الموقع التفاعلي أو الاتصال: Communicative

وفيه يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصال بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني E-mail وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات².

3- الموقع التبادلي: Transactionnel

وهذا هو المستوى الذي يمكن معه القول بأن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، اذا تتضح الصورة بأن يتم السماح للعميل بالوصول الى حساباته وادارتها واجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير واجراء كافة الخدمات الاستصلاحية، واجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات بنكية وغير بنكية³.

الجدول رقم (1): الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية وفق كل نمط

الموقع المعلوماتي		
المستوى المتقدم	المستوى المتوسط	المستوى الأساسي
تقديم بعض خيارات الاشتراك	روابط الى مواقع أخرى	الكتيب الالكتروني
عرض اعلانات	تنزيل تقارير	معلومات ترويجية
مجموعات الحوار		طرق الاتصال بالبنك
		اعلانات عن عروض خاصة
الموقع الاتصالي		
المستوى المتقدم	المستوى المتوسط	المستوى الاساسي

¹ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص 234.

² سمير ايت عكاش، تطور القواعد الاحترازية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013، ص 73.

³ مصطفى كمال السيد طایل، الصناعة المصرفية والعمولة الاقتصادية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2014، ص 84.

مثل	المتقدمة	التكنولوجيا	استخدام (الالة)	يزود العملاء بأدوات مثل (الحاسبة)	استخدام البريد الإلكتروني وملئ استثمارات من قبل العملاء للتعبير عن اقتراحاتهم و مشاكلهم
		Vidéoconférence			
الموقع التبادلي					
	المستوى الأساسي	المستوى الأساسي	المستوى الأساسي		
		يمكن أن يقوم العميل بالدخول الى المعلومات المتعلقة بالحسابات	فتح حسابات		
الترويج لاستخدام النقود الإلكترونية باعتبارها أسلوب لتطوير الصفقات المنجزة عبر الويب		تحويل الاموال	طلبت منتجات وخدمات		
		دفع فواتير الحسابات	طلب بطاقات		
		يسمح للعملاء بالدخول الى قواعد البيانات الخاصة بالبنك	القيام باستثمارات وطلب القروض		

المصدر: العاني ايمان، البنوك التجارية و تحدي التجارة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري- قسنطينة، 2006-2007، ص 156.

المطلب الثالث: خصائص وأهداف البنوك الإلكترونية

تمتاز البنوك الإلكترونية بمميزات عن البنوك التقليدية من حيث الخصائص والأهداف والتكاليف وغيرها بما يلي¹:

أولاً: خصائص البنوك الإلكترونية

■ اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث إن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق.

¹ ناضم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبدات اللات، مرجع سبق ذكره، ص 34-36.

- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى التفرع خارجيا، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها.
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك على شبكة الإنترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي، وبالتالي 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 يري طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا العديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكتروني .
- إمكان تسليم بعض المنتجات إلكترونيا مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها.
- سرعة تغير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.

ثانيا: أهداف البنوك الإلكترونية

- تسعى البنوك الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
- فتح أسواق جديدة أمام منتجات وخدمات البنك ذلك أن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على عملاء جدد، وفتح آفاق جديدة وبما يغطي تكلفة استثماراته التكنولوجية ومخاطر تشغيله.
 - تحسين طرق إدارة العلاقات مع العملاء، وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء والأمن وفي أي وقت وأي مكان، وبالتالي من المفروض أن تؤدي إلى تحسين العلاقات مع عملاء البنك.
 - تخفيض كلفة أداء الخدمة فانخفاض تكلفة أداء الخدمة سمة من سمات الخدمات الإلكترونية، وذلك بالرغم مما تطلبه من بنية تحتية وبرامج وحاسبات وتدريب إلا أن ذلك يظل أقل تكلفة من تقديم الخدمة المصرفية بالوسائل التقليدية من خلال الفروع.
 - القدرة على مخاطبة كل عميل على حدة وتقديم الخدمة المناسبة له، أي إدارة العلاقات مع العملاء للمحافظة على رضاهم وذلك نتيجة ما تتيحه الخدمات الإلكترونية من البرامج التي تمكنها من تحقيق شعور لدي العميل بأن الخدمة مقدمة له دون غيره.

ثالثاً: مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

يتيح الإنترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الإلكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية.

الجدول رقم (2): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والإنترنت.

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفع الفواتير	
9.10	1,08	15,00	3,32 - 2,22	القنوات التقليدية
1.18	0,13	0,10 - 0,20	1,10 - 0,65	عبر الانترنت
87%	89%	99% - 97%	71% - 67%	نسبة التوفير

المصدر: مفتاح صالح و معارفي فريدة، البنوك الالكترونية،(بحث مقدم الى: المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، جامعة فيلادلفيا عمان- الاردن، يومي 4- 5 يوليو 2007)، ص 8- 9.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في الدفع الفواتير عبر الانترنت تصل الى نسبة 97%، و99% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89%، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل الى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة.

وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الإنترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (3): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة.

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فروع البنك	295+ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56+ وحدة
خدمة من خلال الانترنت	4+ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1+ وحدة

المصدر: المرجع السابق، ص 7.

المطلب الرابع : وسائل ونظم الدفع الإلكتروني

إن وجود نظام دفع إلكتروني كفء وآمن يعتبر من المتطلبات الرئيسية لقيام ونجاح المصارف الإلكترونية.

أولاً: نظام الدفع الإلكتروني:

1- مفهوم نظام الدفع الإلكتروني: يشير هذا النظام إلى أن عملية الدفع تتم إلكترونياً بدون استخدام الورق (النقد، والشيكات، والمستندات، وغيرها) فالعميل يقوم مثلاً ندفع فواتيره ونقل الأموال إلكترونياً، وطريقة الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي:

✓ العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونياً لشراء السلع والخدمات.

✓ التاجر أو البائع: وهو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.

✓ المصدر: وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.

✓ المنظم: وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.

✓ غرفة المقاصة الإلكترونية: وهي شركة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

ويجب أن تتصف طرق الدفع الإلكترونية بالعديد من الصفات لكي تضمن لها التقدم والنجاح منها: سهولة الاستخدام، وأن تكون الرسوم والعمولات مناسبة، ولا تتطلب الحصول عليها أجهزة وبرمجيات متعددة وصعبة الاستخدام، وتوفير الأمن والسرية¹.

¹ ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-48.

2- أهم طرق الدفع الإلكتروني: وتتمثل في:

1- **بطاقات الدفع: (Payment Cards)** وهي بطاقات بلاستيكية، وهي بطاقات تستخدم لأغراض الدفع ويوجد في الولايات المتحدة 700 مليون بطاقة دفع مقبولة من قبل أكثر من 4 مليون تاجر في أمريكا و 11 مليون تاجر حول العالم وقيمة الدفعات السنوية في أمريكا كانت 850 بليون دولار للسنوات الأخيرة ويوجد ثلاثة أنواع من بطاقات الدفع وهي:

✓ **البطاقات الائتمانية: (Crédit Cardes)** وهي البطاقات التي تمنح الحامل سقف ائتمانيا محددًا للسحب، وتكون هذه البطاقات عادة برسوم سنوية للإصدار وفائدة على الرصيد غير المدفوع، ومن أهم الجهات المصدرة لتلك البطاقات شركة Visa وشركة Master Cardes.

✓ **البطاقات الوفائية: (Charge Cardes)** وهي البطاقات التي تعطي يسقف محدد ويقوم العميل في العادة بدفع قيمة المطالبة كاملة خلال فترة ما بين ثلاثين إلى خمسة وأربعين يوما ويوجد عادة رسوم سنوية ومن أهم الجهات المصدرة شركة American Express.

✓ **البطاقات المدينة: (Débit Carda)** وهنا يتم خصم قيمة فاتورة الشراء مباشرة من حساب العميل، ومن أهم الجهات المصدرة هي Visa، Master Cardes.

2- **بطاقات الائتمان الوهمية: (Pseudo Crédit Cardes)** وهي من الابتكارات الجديدة تمثل نظام دفع إلكتروني إذ تعطي الجهة المصدرة للبطاقة رقم خاص يمكن استخدامه بدلا من أرقام البطاقات الاعتيادية، فالمستخدم يعطي رقم عملية بدلا من رقم بطاقة.

3- **الحسابات الجارية المدينة: (Débitions Chocking Accents)** نتيجة ازدياد عدد البائعين الذين يعرضون خدماتهم وسلعهم للمتسوقين عن طريق الإنترنت، فقد ازداد استخدام الحسابات الجارية لدفع قيمة المطالبة إلكترونيا، وبالذات من الذين يخافون استخدام البطاقات الائتمانية للدفع الإلكتروني، ويجب تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة وبالتالي الحصول على رقم سري، وعملية الخصم تتم إلكترونيا خلال ثوان¹.

4- **المحافظ الإلكترونية: (Electronique Wallers)** حافظة النقود الإلكترونية هي عبارة عن بطاقة سابقة الدفع، تحتزن مبلغا من النقود مدفوعا مسبقا ومتعدد الاستعمالات، أي أنها لا تستخدم لدفع مقابل خدمة محددة كما في بطاقة الهاتف، فحافظة النقود الإلكترونية تشكل احتياطا ماليا يتم تخزينه في معالج البطاقة.

¹ ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-48.

وتبدأ عملية إصدار الحافظة الإلكترونية عن طريق إصدار نقود رقمية عبر جهاز كمبيوتر خاص تحمل رقما تسلسليا و تاريخ انتهاء الصلاحية وموثقة عبر المفتاح الخاص بالجهة المصدرة ثم تحمل هذه النقود في بطاقة بلاستيكية، من خلال دفع النقود إلى المصرف المصدر أو من خلال حساب العميل، وعند الرغبة في استعمالها لإتمام عملية الدفع تمرر البطاقة بآلة قارئة ويتم خصم مقابل السلعة أو الخدمة دون الحاجة لتصديق أو توقيع من أحد¹.

5- **البطاقات الذكية: (Smart Cardes)** وهي من الاختراعات الحديثة التي دعمت نظام الدفع الإلكتروني، وهي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والحفاظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة وهذه البيانات يمكن قراءتها من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه ويوجد نوعان من البطاقات الذكية هما:

- ✓ **بطاقة الاتصال المباشر:** ويحتوي هذا النوع من البطاقات على صفيحة معدنية ذهبية قطرها نصف إنش تقع في المقدمة عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال قرص.
- ✓ **بطاقة الاتصال غير المباشر:** وفي هذا النوع إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا، وهنا المعلومات تمرر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو لأي أداة أخرى².

6- **النقود الإلكترونية:** تعرف النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات، والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

تعتمد النقود الإلكترونية على آليات وطرق جديدة متوافقة مع أساليب التجارة الإلكترونية وبخاصة نسبة المشتريات ذات القيمة المتخصصة، بينما الأساليب التقليدية تتطلب دفع عمولة قد تفوق قيمتها قيمة المشتريات الصغيرة. ويرتكز نظام النقد الإلكتروني على البروتوكول الذي طوره شركة Digit cash والذي يسمى E. ecash وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994 ومع نهاية 1995 بدأ بنك Marktwain Bank توين في سانت لويس في إصدار نقود إلكترونية بالدولار.

¹ عدنان ابراهيم سرحان، **الوفاء الإلكتروني**، مؤتمر الاعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، المجلد الاول، 10- 11 ماي 2003، غرفة تجارة وصناعة دبي.

² ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 49.

بنيت فكرة النقد الإلكتروني على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها، حيث يتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص أو علامة خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العملات الإلكترونية محل العملات العادية، وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى ¹ Tokais.

7- الشيك الإلكتروني: يعتبر الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك "حامله" ليعتمده ويقدمه المصرف الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم المصرف أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك².

فالشيك الإلكتروني هو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ معين لصالح فرد أو جهة معينة، وهو يحتوي على نفس المعلومات التي يحملها الشيك التقليدي مثل المبلغ والتاريخ والمستفيد والساحب والمسحوب عليه، إلا أنه يكتب بواسطة أداة إلكترونية³.

ثانياً: نظام التحويلات المالية الإلكتروني

1- تعريف نظام التحويلات المالية الإلكتروني: نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، أي أن عملية التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية HOUSE-ACH AUTOMATED CLEARING وهي شبكة ملكيتها أو أحقية تشغيلها للمصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، حيث يعود استخدام هذه التقنية إلى عام 1974⁴.

2- إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني:

يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحداً لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلاً، و يتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (شهرياً، أسبوعياً، يومياً) ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الصك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وفي العادة يتعامل المصرف والعميل

¹ نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية - الافاق والتحديات- (الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004)، ص 9.

² محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص مالية، نقود، بنوك، قسم العلوم الاقتصادية، (جامعة سعد دحلب بالبلدية، البلدية، 2007)، ص 109.

³ نبيل صلاح محمود العربي، الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية: دراسة مقارنة (مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول 10-11 ماي 2003، غرفة تجارة و صناعة دبي)

⁴ محمد يدو، مرجع سبق ذكره، ص ص 99-100.

مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة ويمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت وإتمام عمليات التحويل المالي الإلكتروني نميز بين حالتين :

✓ **حالة وجود وسيط** : يقوم الزبون ببناء وإرسال التحويل الآلي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية ، التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى مصرف العميل ويقارن مصرف العميل التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد العميل ، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل ، أما إذا كان الرصيد كافياً لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.

✓ **حالة عدم وجود وسيط** : أما إذا رغب المستفيد في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط ، فعندها يتوجب على المستفيد نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية ، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماده نموذج الدفع مرفقاً بصك مصادق عليه لصالح المستفيد ، ثم يقوم المستفيد بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى المصرف لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب المستفيد وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الصك المصادق عليه يضمن ذلك.

3- منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

يوفر هذا النظام منافع عدة لكل من المصارف والعملاء و التجار نوجز أهمها فيما يلي:

✓ تنظيم الدفعات بحيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم الدفعات بشكل رسمي.

✓ تيسير العمل حيث ألغت المقاصة الآلية حاجة العميل والمستفيد لزيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

✓ السلامة والأمن لان التعامل عن طريق المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية يقلل من الخوف وسرقة الصكوك الورقية.

✓ تحسين التدفق النقدي لان التحويلات المالية إلكترونياً ترفع من موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.

✓ تقليل الأعمال الورقية.

✓ توفير المصاريف.

✓ زيادة رضا العملاء¹.

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية

قبل التطرق إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وعليه سنتطرق إلى مفهومي الخدمة والخدمة المصرفية.

توجد العديد من التعاريف نذكر منها ما يلي: "عرفت بكونها أداء نشاط قد يشترك به المستفيد و يحقق له منفعة ما، من غير أن يؤدي إلى تملكه لشيء ملموس، و يأخذ تنوع الخدمة مثالا بأنه لالا يوجد في العادة تعريف دقيق لها"².

تعريف كوتلر: "هو أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر، و تكون أساسا غير ملموسة و لالا ينتج عنها أية ملكية و أن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي"³.

تعرف الخدمة المصرفية بأنها "تشير الخدمة المصرفية إلى تلك المنتجات الغير قابلة للمس و التي تتمثل في الاداء الذي يقدمه البنك لعملائه بغرض إشباع احتياجاتهم المالية"⁴، "كما تعرف المنتجات المصرفية على أنها كل ما يتعلق بأنشطة وعمليات متنوع تتضمن حزمة من الخدمات المصرفية التي تتوفر لدى البنك الذي يهدف إلى تقديمها للزبائن بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم و رغباتهم في هذا المجال"⁵.

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولا: نشأة و تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن ظهور الخدمات الإلكترونية هو نتيجة التجديدات المالية، بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت، ومهما كانت درجة الحدائة على المستويات الجزئية، فان عالم الوساطة المالية عرفت تحول النوعية غير من إبعاد استراتيجيات المصارف في السنوات الاخيرة، وكان ذلك نتيجة منطوية لثورة التكنولوجيا الجديدة في العالم، والاتصال، و عوامة الاسواق المالية، و المصرفية، حيث ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني. حيث تزواج النقد

¹ نفس المرجع السابق ونفس الصفحة.

² تسيير العجامة، التسويق المصرفي الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005 ص ص 21-20.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات الأردن، دار وائل للنشر، طبعة3، 2005، ص 1.

⁴ نفس المرجع السابق، ص 254.

⁵ مليكة احمد، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة بسكرة - مذكرة ماستر (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018 ص 3.

الالكتروني بتقنيات المعلومات، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثال استخدام بطاقة كوتونية في الهاتف وفي الولايات المتحدة الامريكية تم استخدام البطاقة المعدنية التي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، ومع ذلك كان لا بد من الانتظار حتى الخمسينات من القرن الماضي، حيث يشهد العالم تحولا في البطاقات.

حيث طرحت شركة American Express في عام 8591 بطاقة بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينات من القرن الماضي. وفي سنة 8561 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bank American والتي تحولت فيما بعد إلى شركة visa المشهورة عالميا.

بالإضافة إلى إصدار البطاقة الزرقاء carte bleue في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية وبفضل الثورة الالكترونية، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت تحتوي على ذاكرة مما أدى إلى ظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت¹.

ثانيا: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية:

هناك عدة تعاريف للخدمات المصرفية الالكترونية نذكر منها:

"يقصد بها تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، تقتصر صالحة الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا للشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة"².

"هي اجراء عمليات بنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل الى البنك اذا أمكن القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"³.

¹ رابع عرابة، دور تكنولوجيات الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 08، 2012، ص 14.

² وسيم محمد الحداد واخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص 154.

³ مرجع سبق ذكره، ص 55.

"جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتمادا على وسائط الكترونية مثل: خدمات مقدمة على مواقع الويب، خدمات مقدمة عبر الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان، تبادل المعلومات بين المصرف وعملائه عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني"¹.

المطلب الثاني: خصائص و أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية و أنواعها:

أولا: الخصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

الخدمات المصرفية ذات طابع خاص يستمد خصوصيته من كونه تتصف بـ:

- 1- أنها منتجات غير ملموسة: حيث ال يمكن لمسها، أو رؤيتها وبالتالي الحكم عليها، أو تطويرها أو الاعلان عنها، أو حتى تقديمها يحتاج إلى معالجة خاصة من وجهة النظر التسويقية.
 - 2- تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها: هي مزيج متكامل، ومندمج حتى تحقق الغرض والهدف منها خاصة وأن الاهتمام الاكبر هو تحقيق جملة من المنافع.
 - 3- اعتماد على نظام التسويق بدرجة عالية: هي عملية تقوم بها البنوك لتوزيع منتجاتها على الزبائن بحيث تكون في أقرب مكان للزبون وأكثر مناسبة له.
 - 4- الحاجة إلى هوية ومفهوم خاص: هي تقارب وتمائل الخدمات المصرفية، والمنتجات التي تقدمها المصارف هنا رجل التسويق يقوم بالبحث عن هوية مميزة لهذه الخدمة، ترتبط في تقديمها بالبنك التابع له وتصبح بذلك أساس لجذب العملاء للبنك، ولتفصيل التعامل.
- مدى واسع من المنتجات والخدمات المصرفية:
- 5- يتعين على البنك تقديم مجموعة واسعة من الخدمات، والمنتجات المصرفية لمقابلة الاحتياجات المتنوعة من الرغبات، وبالتالي تجذب إليها معاملات الزبائن.
 - 6- الانتشار الجغرافي: يتميز الطلب على الخدمات المصرفية بأنه يتواجد حيث يتواجد البنك
 - 7- قلة التكاليف: في البنك الإلكتروني ال يلزم له مقر وانما يمكنه التواجد من خلال موقع على شبكة الانترنت، واذا كان للبنك مقر مادي فال يلزم إنشاء فروع في دول العالم، إذ يكفي تواجده على شبكة الانترنت لكي يتم

¹ كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 2011، ص 102.

التواصل مع عملائه في كافة أنحاء الكرة الأرضية، والتكلفة أيضا نقل بالنسبة للعملاء الذين يقومون بالاتصال بالبنك، دون أن يكلفهم ذلك الانتقال إلى مقره.

8- **القدرة على التنبيه:** أي القدرة على توفير المعلومات المطلوبة، أو التفاعل المنشود في الوقت المناسب تماما وهذا من أجل تفادي شيء سلبي، أو الانتفاع من شيء إيجابي، والتنبيه لوجود أشياء جديدة ينبغي الاهتمام بها، وتعود الآثار الإيجابية لهذه الخاصية على المؤسسة، والزبائن وهذه الخاصية تتطلب وجود تعليمات واضحة الاستخدام أي جزء من الموقع.

9- **سرعة التحديث، خاصية التحديث:** تعني القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة من خلال تحديث المعلومات المستفادة من الزبائن، ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون، والمؤسسة بشكل متواصل بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة، وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة، وفعالية قواعد البيانات مما يظهر عليها قدرا من الدقة، والمصدقية والثقة.

10- إنهاء خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.

11- إنهاء خدمات تقوم بالتعاقد بدون مستندات ورقية، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة تتم إلكترونيا.

ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تقوم البنوك الإلكترونية بمزاولة نشاطها وتقديم خدماتها المالية عبر شبكة الانترنت يحقق فوائد كثيرة و لعل أهمها في ما يلي¹:

- تخفيض نفقات التي يتحملها البنك، يجعل تكلفة انشاء موقع البنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مبان وأجهزة وكفاءة ادارية اضافة الى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- ان توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية، يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الانسب.

¹ أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد 11 ماي 2007، ص ص 203-204.

- تساهم الانترنت في التعريف بالبنك والترويج للخدمات المصرفية، بشكل يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- ان الصيرفة الالكترونية تؤدي الى تيسير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار، وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.
- استخدام الشبكة العنكبوتية بالمصارف، يساهم في تعزيز رأسمال الفكري، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.
- ان درجة الرضا عن جودة الخدمة يكون من خلال مقارنة ما كان يتوقعه الزبائن الحصول عليه وما يحصلون عليه بعد الاستفادة من الخدمة. ويشير (كوتلر) في المجال نفسه إلى أن الزبون عندما يحصل على ما كان يتوقع الحصول عليه فإنه سيكون راضيا، والعكس صحيح.
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات التقليدية.
- زيادة ارتباط العملاء بالبنك.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قرض.
- قيام علاقات مباشرة بين المشتري، والبائع وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار

ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية:

هناك العديد من الخدمات الالكترونية المصرفية التي اعتمدت في المؤسسات المصرفية العالمية منه:

• خدمة الصراف الآلي:

خدمة الصراف الآلي لا تجعل الزبون يضطر إلى مراجعة الفرع نفسه بل يتعامل معه، ومن تعاملات الصراف الآلي (السحب، الايداع، طلب كشف الحساب،....) وبما أن الهدف الاساسي للتوزيع هو توفير التكاليف ووقت

الكادر القائم على هذه الخدمة، وتزويد الزبون بوسائل أكثر راحة وهنا يعني توفير الخدمة خارج أوقات الدوام العادية للمصرف¹.

• البطاقة الذكية:

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cardes والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية، يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف و تاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية ان هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل بالاختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري².

• الخدمات المصرفية المنزلية:

هي خدمات تمكن العميل من التعامل مع حساباته البنكية بجهاز كمبيوتر شخصي في المنزل أو المكتب والذي يتم اختيار مكانه مسبقا، وتتميز هذه الخدمات بمستوى عال من الامان و الراحة وبساطة الاستخدام، وامكانيات اتصال واسعة، والنقل الالي للبيانات، فالنظام المصرفي المنزلي يتكون من عنصرين: الأول برنامج حاسوب البنك والثاني برنامج حاسوب العميل، ويعمل برنامج حاسوب البنك كخادم اتصالات يتلقى المكالمات من العملاء ويتحقق من هويتهم³.

• خدمات التحويل الإلكتروني للصكوك والمقاصة الآلية:

يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية الى بيانات إلكترونية ويتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الاموال بناء على البيانات الإلكترونية بدلا من حركة الصكوك الورقية، أما المقاصة الإلكترونية فإنها نظام لتسوية المدفوعات الصكوك الإلكترونية بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة حيث تسجل المدفوعات الإلكترونية على قرص ممغنط⁴.

1 خضر الطيب، الامين الشفيق، موسى عيسى محمد بابكر، محمد يوسف الشيخ نور الهادي، أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبة في المصارف -دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي- السودان، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، 2020، IssN -2602 -7623، ص 144.

2 عبد الرزاق براهيمى، عبد المالك هبال، منصف شرقي، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 7، العدد 1، 2020، ص 08.

3 Indriana chovanova , forms of electronic banking, www.nb.sk, date de consultation 27/04/2020

4 جاسم نبيل ذنون ومبارك، منال مرهون، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25، 2010، ص 128.

• مراكز الخدمة الهاتفية:

تمكن العميل من معرفة الرصيد والحصول على معلومات حول حالة حسابه، بالإضافة إلى إجراء التحويل من حساب إلى حساب ويمكن فتح حساب جديد وتلقى طلبات اقراض وتسديد الفواتير والطلب النماذج المصرفية وتمتاز هذه الخدمة بأنها تقدم على مدار الساعة إضافة إلى سرعة الحصول عليها¹.

• الخدمات المصرفية عبر شبكات الانترنت:

هي خدمات مصرفية متعددة للعملاء الذين يستخدمون الانترنت وتشمل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والاسواق المالية وتنفيذ أوامر العملاء بالإيداع أو السحب أو المقاصة و طلب كشف حساب مختصر وإجراء تحويلات مالية وشراء الاسهم وتغطية اصدار الاسهم و السندات و ادارة الاكتتاب و غيرها.

• خدمات نقاط البيع:

تمثل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الالي في المحلات التجارية مثل ضمان الصكوك والدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر .

المطلب الثالث: معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك الكثير من المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأول هذه المعوقات هي ظهور الجرائم الإلكترونية وهناك معيقات من قبل العملاء وأخري بالنسبة للبنوك.

1- الجرائم الإلكترونية : لقد أدى تطور نظام المعلوماتية إلى نشوء أنواع جديدة من الجرائم التي تقع على حقوق الغير وعلى المجتمع، خاصة في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية..

▪ تعريف الجرائم الإلكترونية: لم تضع التشريعات التي تناولت هذه الجرائم تعريفا محددًا لهذه الجرائم تبعًا لعدم إمكانية حصر مجالها ، وكان لظهور وسائل الدفع الإلكترونية عاملاً مساهماً في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن أن نلخصها فيما يلي:

✓ فيروس الكمبيوتر.

✓ جرم الاحتيال بالوسائل الإلكترونية:

¹ BejanDa,iela,Muta,simona and paun Drago,Electronic Banking: Aduantages fer financial service.”www.rechearchgate.net.”

✓ تخريب الأنظمة الإلكترونية.

✓ سرقة المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية

✓ جرائم بطاقة الائتمان.

✓ تبييض الأموال عبر المصارف بالوسائل الإلكترونية

2- معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للعملاء .

✓ عدم توفر الأمان والسرية على استخدام القنوات الإلكترونية .

✓ قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة في التعامل مع الفروع مباشرة.

✓ صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية.

✓ عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة.

✓ عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية مثل عدم توفر الحاسوب.

✓ عدم المعرفة بهذه الخدمات الإلكترونية .

✓ وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة.

3- معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للبنوك.

أولاً: معيقات تنظيمية

✓ عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية .

✓ عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة في البنك.

✓ عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.

✓ عدم توفر كادر بشري مدرب.

✓ عدم امتلاك بنية تقنية تحتية.

ثانياً: المعوقات المالية.

✓ ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.

✓ ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة.

✓ عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكتروني .

وهناك العديد من المعوقات الأخرى ومن أهمها:

✓ عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات.

✓ انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة.

✓ عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الإلكتروني .

✓ عدم وجود تشريعات حكومية لتنظيم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها.¹

المطلب الرابع: استراتيجية تأمين وتفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولا : نظم تأمين وحماية المعاملات الإلكتروني

طورت مجموعة من الشركات العالمية الرائدة بروتوكولات لعمليات الدفع أطلقت عليها اسم بروتوكول الحركات المالية الآمنة SET والغاية منها ضمان الحفاظ على أمن البيانات خصوصيتها وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهات المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الانترنت، ويشبه إلى حد كبير بروتوكول الطبقات الأمنية في استناده إلى التشفير والتوقيعات الرقمية، وللحفاظ على خصوصية وسلامة المعلومات المنقولة عبر الانترنت بين حاملي البطاقات والتجار، يستخدم بروتوكول SET برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الإلكترونية وتحتوي رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة ، له أما التاجر فتكون له شهادة رقمية صادرة على احد البنوك المعتمدة مما يسمح لهما إجراء الحركات المالية عبر الانترنت².

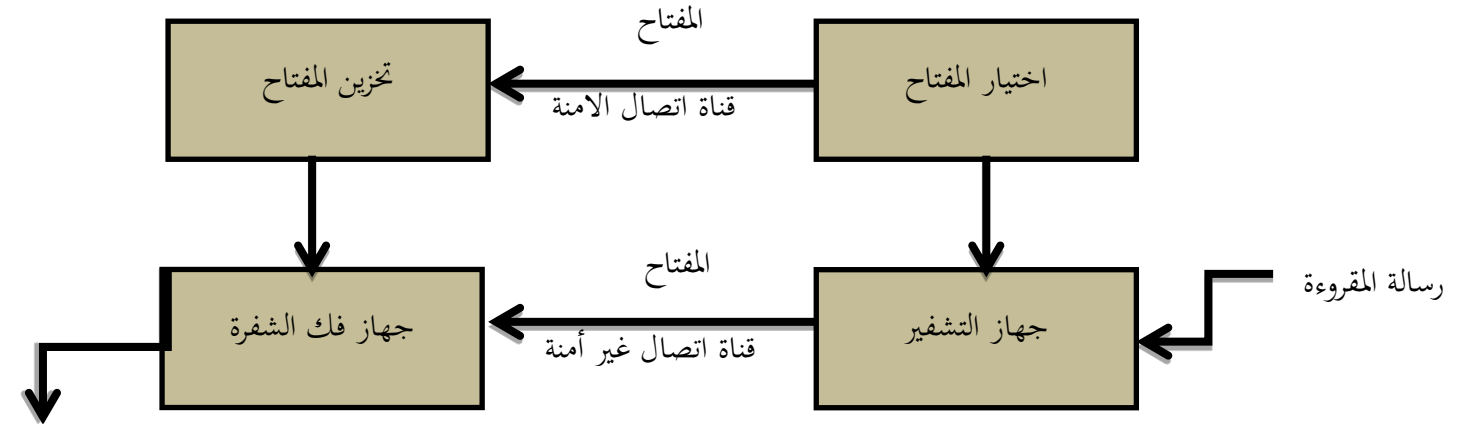
ومن بين بروتوكولات الحركات المالية الآمنة هي:

1- **التشفير الإلكتروني:** يعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال والمعاملات الإلكترونية ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

¹ ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص 185 - 193.

² منير محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص 61.

الشكل رقم (2): نظام التشفير الإلكتروني



المصدر: أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، (المكتبة العصرية، الرسالة المقروءة

المنصورة، 2003-200)، ص 321.

ويعتمد نظام التشفير على آلية تغير محتوى المعاملة أو الرسالة عن طريق استخدام برنامج معين محدد يطلق عليه مفتاح التشفير وذلك قبل إرسال هذه المعاملة أو الرسالة إلى المرسل إليه على أن تتوفر لدى هذا المرسل إليه القدرة على استعادة محتوى المعاملة أو الرسالة في شكلها الأصلي قبل التشفير عن طريق استخدام العملية العكسية لعملية التشفير Encryptions والتي تعرف باسم الحل Décryptations ويتم التشفير باستخدام ثلاثة أساليب أساسية تتمثل في:

أ - استخدام المفتاح المتماثل: يتم التشفير في هذه الحالة باستخدام مفتاح واحد، حيث يقوم المرسل بتشفير المعاملة باستخدام مفتاح خاص، ويرسلها إلى المرسل إليه باستخدام وسائل اتصال عادية ويرسل المفتاح باستخدام وسائل مؤمنة وهذا لفك رموز الرسالة لكن العملية تكون غير مؤمنة.

ب - استخدام المفتاح العام: إن هذا النوع من التشفير يتطلب استخدام مفتاحين أساسيين أحدهما المفتاح العام يكون متوفر لدى الجهتين المرسل والمرسل إليه ويستخدم في التشفير فقط وهناك مفتاح خاص بكل واحد منها على حدا لفك شفرة المعاملات والرسائل، وهنا تكون العملية مؤمنة لكن تتطلب وقت وجهد .

ج - المزج بين استخدام المفتاح المتماثل والمفتاح العام: إن هذا الأسلوب يتم عن طريق تشفير المرسل الرسالة بالمفتاح المتماثل ثم تشفير هذا المفتاح بالمفتاح العام، فيقوم المرسل إليه بفك المفتاح العام بمفتاح خاص به ليجد المتاح المتماثل فيحل شفرته بواسطة المفتاح الخاص الذي أرسل من له طرف المرسل. وبالتالي هذا الأسلوب يحقق درجة ملائمة من التأمين والحماية وبأقل وقت ممكن.

2- التوقيع الإلكتروني: يقصد به استخدام طريقه أو وسيلة معينة للتحقيق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، و يطلق على هذا التوقيع البصمة الإلكترونية. ويتم إصدار التوقيعات الإلكترونية في عدة أشكال أساسية يتمثل أهمها في شكل التوقيع الرقمي التقليدي أو يتم إدخاله وقراءته رقميا من خط اليد أو يتم في شكل مفتاح تشفير شخصي. وذلك بتوفير برامج مجانية تمكن المستخدمين من توقيع المستندات ببرنامج وورد من مايكروسوفت، أو توقيع الرسائل من برامج أوتولوك الإلكترونية وذلك باستخدام القلم واللوح وهناك برامج تربط بين استخدام خط اليد والذي يتم إدخاله رقميا والمفاتيح ووسائل التحقق الأخرى. ويتم تشفير التوقيع الإلكتروني باستخدام نظم التشفير المختلفة¹.

3- البصمة الإلكترونية للرسالة: رغم أن التشفير يمنع المتلصين من الاطلاع على محتويات الرسالة إلا أنه لا يمنع المخربين من العبث بها أي إن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة ومن هنا ظهرت الحاجة إلى البصمة الإلكترونية للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعي دوال أو اقتراحات التمويه إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة سلسلة صغيرة تمثل ملفا كاملا أو رسالة سلسلة كبيرة وتدعي البيانات الناتجة البصمة الإلكترونية للرسالة².

ثانيا: استراتيجيات مواجهة التحديات القانونية في بيئة البنوك الإلكتروني.

على البنوك أن تدرك أن التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الإنترنت، ذلك أن تقييم مواقع البنوك يخضع ايضاً لاعتبارات أخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الأخرى، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الإنترنت وحاجتها إلى استراتيجيات أمنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية، لها اثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته، لهذا اعتمدت معايير مختلفة، منها على سبيل المثال المعايير التالية :

- ✓ نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات إضافية لخدمات البنوك الإلكترونية التفاعلية.
- ✓ مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية .
- ✓ عدد وأنماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- ✓ مستوى الأمن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة.
- ✓ آليات العمل والمعايير المتبعة.

¹ أحمد، محمد غنيم، الإدارة الالكترونية افاق الحاضر و تطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2003-2004، ص 325.

² منير محمد الجنيهي ممدوح محمد الجنيهي، مرجع سبق ذكره، ص 61.

- ✓ بساطة الإجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية.
 - ✓ مستويات النماء وتطوير الأعمال مقيسة باتجاهات النماء في بيئة الإنترنت .
 - ✓ مقارنة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والإنمائي والفئة التي تصنف ضمنها.
 - ✓ الإطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك .
 - ✓ الإطار التفاعلي مع الزبون .
 - ✓ الوجود الإضافي والفعلي لموقع البنك على الأرض وقدرة الوصول إلى مواقع خدماته الفعلية.
 - ✓ حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الإلكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة أو الإضافية.
- وبتدقيق هذه المعايير وغيرها يلاحظ أن جهة التقييم لم تعد بالضرورة جهة مصرفية بل أن غالبية هذه المعايير يقوم بها مستشارون تقنيون أو أمنيون أو قانونيون أو نحو ذلك ، وخلاصة التقييم تكون محلا للمواد الإعلامية المختلفة مما يضع البنك في تحد التأثير بالرأي العام أو تأثر الرأي العام بأية إخفاقات.
- وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الإلكترونية أو يسعى إلى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل، يتعين أن تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة أن الحماية القانونية لها ذات القدر من الأهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق. ولترجمة هذا الأساس إلى مهام وخطط يتعين بيئة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر المحتملة جاهز لمواجهةها، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط، إنما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها إدراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل.
- أظهرت الدراسات التحليلية أن نمط ووسائل أداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الأعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلا وتكتيكا عن نمط ووسائل وأداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل. كما أن أهم عناصر استراتيجيات الأداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموما بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الإدارات القانونية على اطلاع على كل جديد لان ما يحدث لدى الغير أصبح على قدر كبير من الأهمية في ظل ما تثيره هذه الأعمال من مشكلات تنازع القوانين والاختصاص.
- إن العصر الحادي والعشرين، استلزم ولما يزل يتطلب، تحليلا شاملا للخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية وللتجارة الإلكترونية، كمدخل لتحديد سمة البنوك الإلكترونية بنوك القرن، ولا يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات علم الإدارة والمال، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون:
- ✓ تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية الإلكترونية كما ونوعا .

- ✓ تحديد المخاطر المالية والإدارية المحتملة (مخاطر الأعمال).
 - ✓ تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المطلوبة لهذا النمط المستجد من الأعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الأمن والخصوصية .
 - ✓ تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الإلكترونية وحلولها¹.
 - ✓ فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الإنترنت عموماً والبنوك الإلكترونية على وجه الخصوص .
 - ✓ وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الإلكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للموائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع .
- إن إدراك البنوك الإلكترونية، نظاماً واستراتيجية ومنافع، منوط كمتطلب سابق معرفة استراتيجيات التجارة الإلكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات أتمته الأعمال وإدارتها، والتميز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن أن تطبق التجارة الإلكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الإحاطة بهذا المتطلب السابق، يتعين إدراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية على العمل البنكي ، وإدراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية. ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الإلكترونية و تحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي².

¹ خبايا عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 122 - 123.

² مرجع نفسه، ص ص 124 - 125.

خلاصة الفصل:

من خلال هذه الدراسة نستطيع القول أن البنوك التجارية عبارة عن وسيط مالي بين المدعين اصحاب المدخرات والمحتاجين للتمويل من أصحاب المشاريع، حيث يعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصال بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، والعمل على تحسين استغلال التقنية الالكترونية هي من عوامل عصرنه المنظومة المصرفية الحديثة لمواكبة تحديات العصر، فالعمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف الى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة اداءها بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة، لهذا سعت الدول الى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي يتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة الارتباط العملاء بهذه البنوك.

وهنا شهد القطاع المصرفي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية الى انها أصبحت تقدم خدمات مصرفية الكترونية جديدة، وأصبح بإمكان الزبائن اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية في أي وقت وأي مكان، وذلك في ظل التقدم التكنولوجي الذي ادى الى التحسين من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة وتحقيق رضا الزبائن.



الفصل الثاني

نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية

الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

تمهيد:

عرف النظام المصرفي الجزائري عدة اصلاحات عميقة وجوهرية كان لها الأثر الكبير بإعادة النظر في آليات عمله وطرق تسييره وذلك تماشيا مع التحولات والتطورات المحلية والدولية التي عرفها الاقتصاد الجزائري في إطار توجه نحو الاقتصاد السوق.

من أجل مواكبة هذه التطورات بذلت جهود جبارة ومحاولات متعددة و مختلفة في محاولة إدخال هذه التطورات على النظام البنكي الجزائري ومن بين هذه محاولات النموذج الذي قمنا بدراسته والذي يتمثل في نموذج المقترح لتحسين الخدمات البنكية الإلكترونية.

ويتناول هذا الفصل النظام البنكي الجزائري كمبحث أول، وواقع الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة كمبحث ثاني.

المبحث الأول: النظام المصرفي الجزائري

لقد احتل النظام المصرفي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية وتزداد أهميته من يوم لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الاقتصاديات الوطنية من جهة و مع التحولات العميقة التي شهدتها المحيط المالي الدولي من جهة ثانية، وعليه فإن الجهاز المصرفي الجزائري هو أحد العناصر الاقتصادية الهامة فهو مرآة عاكسة للتنمية الاقتصادية من خلال استعماله لتقنيات أكثر فعالية، والبنوك هي المعبر فعال عن تقدم النظام الاقتصادي و تدهوره، وعليه فإن كل خطوة تخطوها الجزائر في ميدان الإصلاحات البد أن ينعكس ذلك على النظام البنكي من حيث التنظيم و الاداء.

المطلب الأول: تعريف النظام البنكي الجزائري وأهميته

في ضوء ما شهدته الساحة الاقتصادية من تغيرات وتطورات هامة خاصة على الصعيد المالي والمصرفي، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى: تعريف الجهاز المصرفي و أهميته، مكوناته وأهدافه.

أولاً: تعريف النظام البنكي الجزائري

يقصد بالنظام البنكي: "المؤسسات البنكية والقوانين والانظمة التي تعمل في ظلها هذه المؤسسات"⁶⁶.

كما يمكن التعبير عنه بأنه: "مجموعة البنوك العاملة في بلد ما على اختلاف أنواعها وتعدد أنشطتها، سواء كانت بنوك تجارية أو صناعية، أو زراعية أو غيرها والبنك الذي يشرف على النظام البنكي ويراقب ويوجه نشاطه يسمى بالبنك المركزي أو بنك البنوك"⁶⁷.

ويوجد من يعتبره أيضا بأنه " ذلك النظام الذي يتكون من مجموعة من الوسطاء الماليين والذي يتم من خلاله تدفق الأموال السائلة والمدخرات نحو القروض والاستثمارات والتي تمثل الاساس الائتماني للاقتصاد الوطني، ويعمل في إطار عدد من السياسات والتوجهات التي يتولاها البنك المركزي وبالتنسيق مع السياسات الاقتصادية العامة في ظل القوانين الحاكمة"⁶⁸.

⁶⁶ هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 5.

⁶⁷ زهير الحردب، لؤي وديان، محاسبة البنوك، دار البلدية، عمان، الطبعة الاولى، 2010، ص 10 .

⁶⁸ عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك: الاساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007، ص ص 19-20.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

وبالتالي فهذا النظام يشمل أنواع البنوك التي تجسده، وهو يختلف من دولة لأخرى وذلك وفقا لنظامها الاقتصادي، مدى تدخل الدولة في أعمال تنظيم هذا الجهاز وتوجيهه بالإضافة الى درجة الحرية التي يتمتع بها هذا النظام في اعداد الخطط والسياسات والبرامج⁶⁹.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الجهاز المصرفي على أنه: مجموعة المصارف أو البنوك التي تتبع أنظمة و قواعد محددة أو معينة.

ثانيا: أهمية النظام البنكي الجزائري

تظهر أهمية الجهاز المصرفي باعتباره المحرك الاساسي للتنمية الاقتصادية للدولة وذلك من خلال ما يلي⁷⁰:

- ✓ زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار و الاستثمار لدى المواطنين.
- ✓ تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل غير المباشر بفتح الاعتمادات المستدينة اللازمة لعمليات الاستيراد و التصدير.
- ✓ تشجيع الاسواق الاولية التي تستثمر و تصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الافراد خوفا من المخاطرة، كما أنها تلعب دورا هاما في التخفيض من مشكلة البطالة من خلال التوظيف الكامل .
- ✓ تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات و الافراد في تمويل الاستثمارات، وذلك بالرجوع إلى عملية التمويل بما يعود بالنفع على المجتمع.

المطلب الثاني: مكونات النظام البنكي الجزائري وأهدافه

أولاً: مكوناته

طبقا لسلسلة الإنشاءات والتعديلات التي أقدمت عليها السلطات العمومية من 1962 إلى غاية 1988 أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون من :

- البنك المركزي الجزائري⁷¹ (BCA) في 1962/01/01 بموجب قانون رقم 144/62 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 1962/12/13.

⁶⁹ أحمد محمد غنيم، ادارة البنوك: تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2009، ص 3.

⁷⁰ عبد هللا نعمة جعفر، محاسبة المنشآت المالية، دار حنين، عمان، 1996، ص 19

⁷¹ محمود حسين الوادي، كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الكلي، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007، ص 2

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- الصندوق الجزائري للتنمية (CAD) في 1963/05/07 بموجب القانون رقم 165/63، وتم تغيير النظام الاساسي للصندوق مع تغيير اسمه فأصبح البنك الجزائري للتنمية (BAD) ووضع تحت وصاية وزارة المالية.
- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP) بموجب قانون رقم 227/64 المؤرخ في 10 أوت 1964.
- البنك الوطني الجزائري (BNA) في تاريخ 13 جوان 1966 بمرسوم رئاسي رقم 178/66 وهذا ليسد الفراغ المالي الذي أحدثته البنوك الأجنبية وليكون وسيلة للتخطيط المالي الاشتراكي والزراعي.
- القرض الشعبي الجزائري (CPA) في 1966/12/29 بموجب المرسوم رقم 36/66 المؤرخ في 1966/12/29 المعدل والمتمم بالأمر رقم 75/67 المؤرخ في 1967/05/11 والمتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري.
- البنك الخارجي الجزائري (BEA) بموجب الأمر رقم 204/67 بتاريخ 1967/11/01.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) الذي انبثق عن (البنك الوطني الجزائري) بتاريخ 1982/03/13.
- بنك التنمية المحلي (BDL) الذي انبثق عن القرض الشعبي الجزائري (CPA) بموجب المرسوم رقم 85/85 المؤرخ في 1985/04/30.

ثانيا: الأهداف الرئيسية للنظام البنكي

البنك كغيره من منظمات الأعمال يسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف و تتمثل فيما يلي⁷²:

أهداف مالية: وتتمثل في:

- ✓ سعي البنوك إلى تحقيق و تعظيم الربح
- ✓ تعظيم معدل العائد على الاستثمار
- ✓ المحافظة على قوام معقول من السيولة

أهداف مرتبطة بالخدمات (المصرفية الأهداف الإنتاجية): وتتمثل في:

- ✓ تقليل الوقت الضائع وتخفيض تكاليف تقديم الخدمات المصرفية.

⁷² إلهام طراد، مروى مزهودي، دور الجهاز المصرفي في تنشيط سوق الاوراق المالية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، تخصص: تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016، ص 7.

- ✓ تنوع و تطوير الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء.
- ✓ أهداف متعلقة بخاصية بالبقاء و الاستمرار و تجنب الأخطار
- ✓ أهداف متعلقة بخاصية بالنمو والمحافظة على الموارد المالية و البشرية و حمايتها
- ✓ أهداف جماعية و بيئية تتمثل في تحقيق مستويات مرضية من العوائد أو الخدمات لأطراف التعامل الداخلي و الخارجي .

المطلب الثالث: تطور النظام البنكي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية.

قامت السلطات بداية من 1990 بإدخال تغييرات جديدة تتماشى أكثر واقتصاد السوق وذلك من خلال قانون النقد والقرض، وما تبعه من تعديلات نذكرها فيما يلي:

أولاً: المضمون الجديد للإصلاح البنكي 1990

- ✓ تميز النظام البنكي الجزائري ابتداءً من سنة 1990، بالمصادقة على القانون 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، والذي أدخل تغييرات جذرية على تنظيم النشاط البنكي تتمثل أهمها في:
- ✓ إزالة العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي.
- ✓ الاحتفاظ بنفس المؤسسات البنكية السابقة مع بعض التعديلات فيما يخص الاختصاصات وتسيير العمليات البنكية.
- ✓ فتح مكاتب معتمدة في الجزائر لممثلي البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية.
- ✓ تغيير تسمية البنك المركزي إلى بنك الجزائر ومنحه حق ممارسة جميع الصلاحيات التقليدية الخاصة بالبنوك المركزية.

أ. أهداف قانون النقد والقرض:

لقد أتى قانون النقد و القرض بعدة أفكار جديدة تصب مجملها في منح النظام البنكي مكانته الحقيقية كمحرك أساسي للاقتصاد، و انعكاس لتوجهات النظام الاقتصادي الجديد المنتهي في الجزائر. من الأهداف الأساسية لقانون النقد و القرض⁷³:

⁷³ العديد من المراجع:

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- ✓ ضبط العلاقة بين بنك الجزائر و بني الخزينة العمومية بعدما كان هذا الأخير أداة لتمويل الخزينة دون قيود.
- ✓ تشجيع الاستثمارات الأجنبية وعدم التفرقة بين المتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص في ميدان الإقراض والنقد.
- ✓ إقامة نظام بنكي متطور وقادر على ممارسة المهنة البنكية بشكل يضمن تحقيق تراكم رأس املاال وتوجيه مصادر التمويل مع توسيع شبكة البنوك التجارية.
- ✓ منح صلاحيات أكبر للبنك المركزي من أجل إقامة جهاز مالي ومصرفي أكثر استقرارا، و ذلك من خلال إنشاء مجلس النقد و القرض كسلطة نقدية، و منحه صلاحيات واسعة لمراقبة أعمال البنوك و المؤسسات المالية، وقد تم في هذا الصدد إصدار تعليمة البنك المركزي الخاصة بقواعد الحذر في تسيري المؤسسات المصرفية والمالية.
- ✓ منح استقلالية أكبر للبنك المركزي عن السلطة التنفيذية، حيث أصبح البنك المركزي يؤدي دور المستثمر للحكومة كما أن هذه الاستقلالية تعني تحميل مؤسسة الإصدار المسؤولية عن الاستقرار النقدي.
- ✓ فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار في القطاع المالي و المصرفي بعدما كان حكرا على القطاع العام، وهو ما يرتجم هدف دعم الوساطة المالية و خلق جو من المنافسة.
- ✓ تدعيم استقرار النظام المالي بسن مجموعة من القواعد الاحترازية التي تساهم في التوجيهات العالمية وتضمن الانفتاح السليم على العالم.

ب. مبادئ قانون النقد والقرض: تتلخص مبادئ قانون النقد والقرض في:

1. الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة الحقيقية:

كانت القرارات النقدية تتخذ تبعا للقرارات الحقيقية، على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط، وتبعا لذلك لم تكن أهداف نقدية حبة، بل أن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج الاستثمارية المخططة و قد تبنى قانون النقد و القرض مبدأ الفصل بين الدائرة الحقيقية و النقدية و يعين ذلك أن القرارات النقدية مل تعد تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط. و لكن مثل هذه القرارات

- بن أشهنو فريدة، مطبوعة بيداغوجية لدروس النظام المصرفي والمالي الجزائري، السنة الثالثة ليسانس اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2017، ص33.

- مفتاح حسن، أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية، دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، ص ص 165-166.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

النقدية تتخذ أساسا الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية، و بناء على الوضع النقدي السائد و الذي يتم تقديره من طرف هذه السلطة ذاتها، إن تبين مثل هذا المبدأ في قانون النقد و القرض يسمح بتحقيق مجموعة من الأهداف نلخص أهمها فيما يلي⁷⁴:

- ✓ استعادة البنك المركزي لدوره في قمة النظام النقدي والمسؤول الأول عن تسيير السياسة النقدية.
- ✓ استعادة الدينار لوظائفه التقليدية وتوحيد استعماله داخليا بين المؤسسات العمومية والعائلات والمؤسسات الخاصة.
- ✓ تحريك السوق النقدية وتنشيطها واحتلال السياسة النقدية مكانتها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي.
- ✓ خلق وضع لمنح القروض يقوم على شروط غير تمييزية على حساب المؤسسات العامة والخاصة
- ✓ إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك و جعله يلعب دورا مهما في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقرض.

2. الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة المالية:

تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض، كما كانت في السابق تلجأ إلى البنك المركزي لتمويل العجز، هذا الأمر أدى إلى التداخل بين صلاحيات الخزينة و صلاحيات السلطة النقدية، و خلق تداخلا بين أهدافها التي لا تكون متجانسة بالضرورة، و جاء هذا القانون ليفصل بين الدائرتين فأصبح تمويل الخزينة قائم على بعض القواعد و قد سمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية⁷⁵:

- ✓ استقلالية البنك المركزي عن الدور المتعاضم للخزينة.
- ✓ تقليص ديون الخزينة اتجاه البنك المركزي و تسديد الديون السابقة المتراكمة عليها.
- ✓ الحد من الآثار السلبية المالية العامة على التوازنات النقدية.
- ✓ تراجع التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد.

3. الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض:

كما أن الخزينة في النظام السابق كانت تلعب الدور الأساسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، حيث همش النظام البنكي و كان دوره يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات. و خلق

⁷⁴ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص ص 196-197.

⁷⁵ بلعوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 187.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

مثل هذا الأمر غموضاً كبيراً على مستوى نظام التمويل و تفتن قانون النقد و القرض هذه المشكلة حيث أبعد الخزينة عن منح القرض للاقتصاد ليبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات الاستراتيجية المخططة من طرف الدولة و ابتداء من هذه اللحظة أصبح النظام البنكي هو المسؤول عن منح القروض في إطار مهامه التقليدية، و يسمح فصل هاتين الدائرتين ببلوغ الأهداف التالية:⁷⁶

- ✓ تناقص التزامات الخزينة نحو تمويل الاقتصاد.
 - ✓ استعادة البنوك إحدى مهامها التقليدية في منح القروض.
 - ✓ أصبح توزيع القرض لا يخضع إلى قواعد إدارية و إنما يتركز أساساً على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشاريع.
4. إنشاء سلطة نقدية وحييدة مستقلة:

كانت السلطة النقدية مشتتة في مستويات عديدة، فوزارة المالية كانت تتحرك على أساس أنها السلطة النقدية، و الخزينة كانت تلجأ في أي وقت إلى البنك المركزي لتمويل عجزها و كانت تتصرف كما لو كانت هي السلطة النقدية، و البنك المركزي كان يمثل بطبيعة احلال سلطة نقدية لاحتكاره امتياز إصدار النقود، و كان ذلك بأنه إنشاء سلطة نقدية وحييدة ومستقلة عن أي جهة كانت، وقد وضع هذه السلطة النقدية في الدائرة النقدية و بالذات في هيئة جديدة اسمها مجلس النقد والقرض. و جعل قانون النقد والقرض هذه السلطة النقدية:⁷⁷

- ✓ وحييدة ليضمن انسجام السياسة النقدية.
 - ✓ مستقلة ليضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية.
 - ✓ موجودة في الدائرة النقدية لكي يضمن التحكم في تسيير النقد و يتفادى التعارض بين الأهداف النقدية.
5. وضع نظام بنكي على مستويين:

كما أن قانون النقد والقرض قد كرس مبدأ وضع نظام بنكي على مستويين ويعين ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقروض⁷⁸، و بموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي

⁷⁶ بوفاسة سليمان، أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2018، ص ص 162-263.

⁷⁷ عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة: تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، ص 110.

⁷⁸ الطاهر لطرش، الاقتصاد النقدي والبنكي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 348.

يمثل⁷⁹ فعال بنك البنوك، يراقب نشاطها ويتابع عملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ آخري للإقراض في التأثير على السياسات الافتراضية للبنوك ووفقا لما يقتضيه الوضع النقدي وتواجهه فوق كل البنوك، بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي ومعايري تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة أهدافه النقدية وتحكمه في السياسة النقدية.

ج. هيكل النظام المالي في ضوء قانون النقد والقرض

لقد أدخل هذا القانون تعديلات مهمة في هيكل النظام البنكي الجزائري سواء كان الأمر يتعلق هيكل البنك المركزي، والسلطة النقدية أو هياكل البنوك الأخرى، حيث منحت السماح للبنوك الأجنبية أن تقيم أعمالها في الجزائر، وكذا تم السماح بإنشاء بنوك خاصة.

1. **البنك المركزي:** وهو مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يدعى البنك المركزي في علاقاته مع الغير "بنك الجزائر"

يعتبر البنك المركزي تاجرا في علاقاته مع الغير، وهو يخضع لأحكام القوانين التي ترعى التجارة بقدر ما تنص الآجال القانونية الخاصة به على خلاف ذلك، إلا أنه لا يخضع للتسجيل في السجل التجاري، كما لا يخضع للأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمحاسبة العامة، ومراقبة مجلس المحاسبة، بل يتبع القواعد المادية التي تطبق في المحاسبة التجارية، وهو لا يخضع أيضا لأحكام القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير سنة 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية⁸⁰.

يقوم بتسيير البنك المركزي وإدارته ومراقبته محافظ يعاونه ثلاثة نواب له، ومجلس النقد والقرض ومراقبان يتصرف مجلس النقد والقرض المسمى فيما يلي "المجاس" كمجلس إدارة البنك المركزي وكسلطة إدارية تصدر تنظيمات نقدية و مالية ومصرفية⁸¹.

⁷⁹ بن قلبية زين الدين، أثر التطور المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 171.

⁸⁰ المواد رقم 11، 12، 13، من قانون النقد والقرض 90-10، الصادر في 14 أبريل 1990، المؤرخ في 18 أبريل 1990، الجريدة الرسمية، العدد 522.

⁸¹ المادة رقم 19 من قانون النقد والقرض 90-10، المرجع سبق ذكره، ص 523.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

2. البنوك التجارية: في المادة 114 يعرف قانون النقد والقرض البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون. ومن بين العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية هي⁸²:

✓ جمع الودائع من الجمهور.

✓ منح القروض.

✓ توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

3. المؤسسات المالية: يعرف قانون النقد والقرض من المادة 115 المؤسسات المالية على أنها أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية القيام بالأعمال البنكية ما عدا تلقي الأموال من الجمهور في المادة 111، ومن هنا يعني أن المؤسسات المالية تقوم بالقرض على غرار البنوك التجارية. وتقوم بعملية القرض، مستعملة في ذلك رأس مال المؤسسة المالية وقروض المساهمة والادخارات طويلة الأجل⁸³.

4. البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية: حسب قانون النقد والقرض، أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن تفتح فروعها لها في الجزائر وتخضع لقواعد القانون الجزائري، كما يشترط عند كل افتتاح الحصول على ترخيص خاص يمنحه مجلس النقد والقرض ويتجسد ذلك في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر، ويجب على هذه البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن يكون رأس مالها يوازي على الأقل رأس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية⁸⁴، وهو محدد من طرف النظام رقم 90-01 المؤرخ في 4 جويلية 1990 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

وقد حدد النظام رقم 93-01 المؤرخ في 03 جانفي 1993 شروط تأسيس أي بنك أو مؤسسة مالية أو إقامة فرع البنوك ومؤسسات مالية أجنبية تحت شروط نذكر منها⁸⁵:

✓ تحديد برنامج النشاط.

✓ الوسائل المالية والتقنيات المرتقبة.

✓ القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية.

⁸² طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 202

⁸³ المادة رقم 115 من قانون النقد والقرض 90-10، المرجع سبق ذكره، ص 532.

⁸⁴ أنظر النظام رقم 90-01 المؤرخ في 04/07/1990 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

⁸⁵ طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 203.

ثانيا: الاصلاحات البنكية في ظل برامج التعديل الهيكلي 1994

اعتمدت الجزائر سنة 1994 برنامجا للتثبيت أو الاستقرار الاقتصادي للمدة سنة مدعوما ببرنامج التسهيلات الموسع (برنامج التصحيح الهيكلي) لفترة ثلاثة سنوات (95-1998) من خلال اتفاق ابرمته مع صندوق النقد الدولي بهدف تحقيق اصلاح اقتصادي العام، وعلى الرغم من تبني قانون يتعلق بالخصوصية حينها الى انه لم يحمل ضمن طياته إشارة واضحة بضرورة فتح رأسمال البنوك او خصوصتها، كما يجب الإشارة الى ان بنك الجزائر عين ابتداء من سنة 1992 مكاتب دراسات دولية بتمويل من بنوك يابانية وأوروبية أوكلت لها مهمة مراجعة حسابات البنوك العمومية في الجزائر وذلك تمهيدا لخصخصتها أو لفتح رأسمالها⁸⁶.

ويمكن تقسيم هذه الإصلاحات إلى مرحلتين أساسيتين⁸⁷:

• **المرحلة الأولى** : تميزت هذه المرحلة بالتخلي عن أدوات السياسة النقدية المباشرة وتعويضها بأدوات السياسة النقدية غير المباشرة وذلك بهدف معالجة أوجه الضعف التي برزت خلال الفترة السابقة والمتمثلة أساسا في العمل بالحدود القصوى المفروضة على كل بنك على حدا، ولتجاوز هذه النقائص شرع بنك الجزائر في اتخاذ مجموعة من التدابير يمكن في النقاط التالية:

✓ فرض احتياطي إجباري على البنوك التجارية بنسبة 3% من الودائع المصرفية عدا العملات الأجنبية وذلك خلال سنة 1994.

✓ تحرير أسعار الفائدة سواء تلك المتعلقة بالقروض أو الودائع.

✓ اعتماد سياسات مرنة لسعر الصرف، وقد تم إنشاء سوق الصرف الأجنبي بين البنوك في نهاية 1995.

✓ إلغاء التمويل الإجباري للخرينة من خلال إلغاء إلزام البنوك بشراء أذونات الخزينة، وحل محله نظام المزادات العلنية.

• **المرحلة الثانية**: ركزت هذه المرحلة على اعادة تأهيل الوحدات النظام البنكي بما ينسجم وطبيعة المرحلة الجديدة التي تمتاز بمحيط اقتصادي مفتوح ومنافسة غير متكافئة في ظل الدور الفعال الذي تقوم به هذه المؤسسات في تعبئة الادخار المحلي، وشملت الإصلاحات النقاط التالية:

⁸⁶ بهناس العباس، بن أحمد لخضر، النظام المصرفي الجزائري في ظل الامر 03-11 المتعلق بالنقد والقروض والتحديات الراهنة له، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، ص 36-37.

⁸⁷ روايح عبد الباقي، الاصلاح المصرفي في ظل التعديل الهيكلي، الملتقى الوطني الاول حول النظام المصرفي الجزائري (واقع وافاق)، 5 و6 نوفمبر، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 45، قالمة، ص 81-84.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- ✓ إعادة طلب البنوك رخص من بنك الجزائر المخول بذلك بمقتضى قانون النقد والقرض لممارسة النشاط البنكي.
- ✓ إعادة هيكلة البنوك العمومية وذلك لتوفير مناخ تنافس ي في السوق البنكية.
- ✓ رفع نسب الملاءة البنكية من 5% سنة 1996 الى 8% تماشيا مع معايير بنك التسويات الدولية.
- والجدير بالذكر أنه في هذه الفترة وبالضبط سنة 1995 استفادت بعض البنوك من إعادة الرسملة من الخزينة العمومية قدرت بـ 10 مليار دينار، كما قامت السلطات بمجهودات مالية لإعادة تمويل البنوك على النحو التالي⁸⁸:
- ✓ تقديم 24.9 مليار دينار لتمويل البنوك العمومية باستثناء (بنك الجزائر الخارجي) في 1996، ذات الحصاص المالية تمتد الى عشرين سنة.
- ✓ تقديم 8 مليار دينار عام 1997 لإعادة رسملة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وهذا بهدف تحويله الى بنك المخصص في تمويل مسكن.
- كما تم وضع مشروع في عام 1996 بتمويل من البنك العالمي وتحت اشراف مكاتب دولية قصد فتح رأس مال بعض البنوك العمومية وخاصة القرض الشعبي الجزائري الا ان المجلس الوطني الانتقالي لم يصادق على هذا المشروع.
- وقد برزت خلال هذه المرحلة بنوك جديدة أهمها⁸⁹:

البنك التجاري والصناعي الجزائري: اعتمد في 28 جوان 1997، برأس مال قدره 1 مليار دينار.

بنك الخليفة: اعتمد في 27 جويلية 1998 بقرار رقم 98-08 كشركة الاسهم برأس مال قدره 500 مليون دينار، وقد قدم هذا البنك خدمات ومنتجات بنكية جديدة، كمعدلات الفائدة العالية على الودائع أجل، بطاقات بنكية، حسابات بالعملة الصعبة... الخ.

المطلب الرابع: أهم التحديات التي تواجه القطاع البنكي الجزائري

رغم كل ما ميز النظام المصرفي من إصلاحات والتي لا يمكن بأي حال إنكار نتائجها الإيجابية وخاصة في مجال تسيير وإدارة المخاطر المصرفية، إلا اننا نرى بان وتيرة الإصلاحات يجب أن تبقى متواصلة وذلك بالنظر

⁸⁸ بهناس العباس، بن أحمد لخضر، المرجع سبق ذكره، ص 37.

⁸⁹ عبد الرزاق خليل، الصناعة المصرفية العربية وتحديات اتفاقيات بال 2، الملتقى الوطني حول البنوك التجارية والتنمية الاقتصادية، المرجع سبق ذكره، ص ص 127-128.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

للتحديات الكبيرة والمتنوعة التي مازالت تواجه القطاع المصرفي في الجزائر وهي تحديات ذات مستويين محلي او داخلي وأخرى ذات بعد دولي او خارجي.

أولاً: ضعف كفاءة الموارد البشرية بالبنوك الجزائرية

إن توظيف في البنوك بالنسبة للموظفين الجدد يعتمد على عنصر المحسوبة، اما بالنسبة للموظفين القدامى كبار في السن بمعنى أنهم واصلوا مسيرتهم في هذه البنوك معتمدين على التسيير الإداري الروتيني وغير المتطور مع مهنة البنوك، فعلى الرغم من مجهودات الجامعة التي تعمل على تخريج دفعات بتكوين جيد ومؤهلين ليصبحوا إطارات في المستقبل، وإنشاء شركة تكوين بين البنوك غير أنها تبقى عاجزة عن توفير جميع الوسائل الضرورية لتلبية الحاجات الضخمة للبنوك في مجال التكوين وفي التطبيق في جميع الفروع والمدرسة العليا للبنوك التي تم تشغيلها منذ 1996 والقادرة على تكوين متخصصين ما بعد التدرج لا يتم إليها اللجوء إليها قليلا من قبل البنوك التي يبدو أنها تحمل الجانب النوعي لإطاراتها، حيث بقي مستوى التأطير محدودا نوعا ما من التكوين⁹⁰.

وعليه لا بد من الارتقاء بالعنصر البشري ورفع كفاءته، كما يجب تطوير امكانياته بما يتماشى ومستجدات الساحة البنكية بشكل دائم، وذلك حتى يستطيع المساهمة حقيقة في تحسين أداء البنك الذي يعمل به، ومنه انجاح مشروع عصنة النظام البنكي الجزائري.

ثانياً: تركيز هيكل السوق وانعدام المنافسة البنكية

هناك عدد من المؤشرات التي يعتمد عليها لتحديد ووصف هيكل السوق البنكية والوقوف على مدى تركيز أو تنوع هذه السوق من بينها توزيع هيكل البنوك العاملة بحسب الملكية "عامة، خاصة"، "محلية، أجنبية"، "تقليدية، إسلامية"، بالإضافة الى حصة كل منهما من إجمالي الودائع البنكية والقروض، ناهيك عن مؤشرات تقيس مستوى تركيز هيكل السوق البنكية استنادا الى حصة أكبر ثلاثة أو خمسة أو عشرة بنوك عاملة في الدولة من حيث إجمالي الودائع أو القروض⁹¹.

ويتسم النظام البنكي الجزائري بارتفاع مستوى التركيز البنكي، حيث تستحوذ البنوك العمومية على هيكل السوق البنكية سواء من حيث الودائع أو الإقراض وهذا ما ساهم في انخفاض مستويات المنافسة، كما أثر سلبيا على مدى تطور الخدمات البنكية والمالية ومنه ارتفاع كلفة تقديم هذه الخدمات، علاوة عن ذلك فان هذه الأخيرة

⁹⁰ شعابنية سعاد، سعدان آسيا وآخرون، البنوك الجزائرية في ظل تطبيق مقررات لجنة بازل "واقع التحديات"، مجلة بونة للبحوث والدراسات، المجلد 2، العدد 2، جامعة باجي مختار، عنابة، 2019، ص ص 153-154.

⁹¹ هبة عبد المنعم، كريم زايد، المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، جوان 2020، ص 27.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

ستعمل على استبعاد جزء من المجتمع من الشمول المالي لاسيما وأنه قد تأكد أن هناك علاقة عكسية بين مستوى التركيز البنكي من جهة ومستويات المنافسة البنكية أو الشمول المالي من جهة أخرى.

ثالثا: تراجع ثقة الأفراد بالمعاملات البنكية

ان التحدي الحقيقي الذي يطرح أمام البنوك في الجزائر لاسيما العمومية منها، هو البحث عن كيفية استرجاع ثقة المواطنين بها، والتي تراجعت بشكل كبير خلال السنوات الاخيرة بعد أزمة البنوك الخاصة، من خلال قيام البنوك بعمليات تحسيسية وتوعوية لتثقيف المواطنين ماليا وكذا توضيح أهمية الاعتماد على خدمات البنوك ومدى تأثير ذلك ايجابيا على حياة المواطن وكذا الاقتصاد الوطني.

رابعا: ضعف البنية التحتية للنظام البنكي الجزائري

ان عمل النظام البنكي الجزائري في الوقت الحالي يتحكم فيه الى حد كبير توفر البنية التحتية وحدثها في نفس الوقت، الأمر الذي يستدعي العمل على:

- ✓ توفير العتاد الإلكتروني الحديث واعادة النظر في أسعاره، إلى جانب توفير برمجيات خاصة بالبنوك المحلية وعدم استيرادها من الخارج.
- ✓ السيطرة على الاعمال الفنية المتكررة التي تعاني منها مكونات البنية التحتية وتقليصها قدر الامكان، وتصليحها في فترة زمنية قصيرة ان حدثت.
- ✓ ضرورة تحرك الدولة باتجاه تدعيم تواجد الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال توفير المتطلبات الأساسية التي يخرج نطاق توفيرها عن صلاحيات البنك والتي تعد في نفس الوقت ضرورية لممارسة العمل البنكي الإلكتروني كزيادة قوة تدفق الانترنت.

خامسا: عقبات ممارسة المحاسبة البنكية في الجزائر

إن الممارسة المحاسبية البنكية في الجزائر يشوبها العديد من المشاكل والصعوبات، والتي يجب العمل على تذليلها حتى تسهل عملية تطبيقها في الواقع بما يتلاءم مع متطلبات النظام المحاسبي المالي البنكي، ولذلك وجب على السلطات المالية بالجزائر العمل على⁹²:

⁹² عماري صليحة، المعايير الدولية للتقييم والتشخيص المالي والمحاسبي في البنوك الحال، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، 2019، ص 302.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- ✓ اصلاح النظام الجبائي الجزائري ليصبح أكثر توافقا وملائمة للتطورات التي مست المنظومة البنكية الجزائرية والتي من أهمها "قواعد النظام المحاسبي المالي البنكي".
- ✓ العمل على تطوير وتفعيل أداء السوق المالي في الجزائر حتى تسهل عملية تقييم الاصول والخصوم وفقا للقيمة العادلة.
- ✓ الارتقاء بالإطارات والكفاءات البشرية بالبنوك عن طريق تكوينهم وتنمية معارفهم حتى يتسنى لهم الامام بمستجدات الساحة البنكية المحاسبية المحلية والدولية، لاسيما وأن الواقع كشف أن البعض ممن يتولون مناصب هامة في البنوك لا يفقهون حتى المفاهيم الاولية للمعايير المحاسبية الدولية ، فما بالك بالمفاهيم الصعبة كالتى ترتبط بقياس الأدوات المالية.

سادسا: ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي

يحتاج الجهاز البنكي الى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة ملا لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته وتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقد في الاقتصاد، وتقاس درجة نمو السوق النقدي بعدة مؤشرات لعل أهمها الحجم الكلي للودائع، تطور الحجم الكلي للقروض تعدد وتنوع الأصول النقدية والمالية، تعدد وتنوع البنوك المتعاملة في السوق وقدرتها على توفير أدوات الدفع والقيام بالعملية تمويل النشاط الاقتصادي بأقل تكلفة ممكنة⁹³.

سابعا: استعادة السيولة المتداولة بالسوق الموازية للدائرة الرسمية

إن قطاع البنوك من شأنه المساهمة في التقليل من حجم الأموال المتداولة بالسوق غير المنظمة، كما يمكن اعتماد ما سبق كآلية للتخفيف من حدة أزمة السيولة التي يتخبط فيها الاقتصاد الجزائري منذ تراجع سعر النفط وحتى تفاقم جائحة كورونا، وذلك من خلال تطوير منظومة الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقات البنكية وتقليص العمل بالصكوك والدفع النقدي وتنويع طرق سحب المواطنين لأموالهم والدفع التزاماتهم المالية للتخفيف من استخدام النقد في الاقتصاد، وكذا تقليص تفضيل الأسر في الجزائر للسيولة النقدية والخروج من هيمنة الدفع التقليدي على مجمل المعاملات المالية والتجارية، ومنه استعادة جزء من الاقتصاد غير الرسمي للبنوك⁹⁴.

⁹³ بهناس عباس، بن احمد لخضر، المرجع سبق ذكره، ص 45.

⁹⁴ شايب محمد، الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة و اكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، المجلد، العدد 4 المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوفة ، ميلة، ص 215.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

وعليه يمكن القول ان التحدي الحقيقي الذي يطرح أمام البنوك في الجزائر لاسيما العمومية منها، هو البحث عن كيفية استرجاع ثقة المواطنين بها، والتي تراجعت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، من خلال قيام البنوك بعمليات تحسيسية وتوعوية لتثقيف المواطنين ماليا وكذا توضيح أهمية الاعتماد على خدمات البنوك ومدى تأثير ذلك إيجابيا على حياة المواطن وكذا الاقتصاد الوطني.

ثامنا: محدودية حصة الصيرفة الاسلامية: لاتزال حصة البنوك الاسلامية في السوق البنكية المحلية محدودة وهامشية لا تكاد تتجاوز نسبة 3% الا قليلا، أن وضع الإطار القانوني للمالية الإسلامية سيرفع حصة التمويل الإسلامية بشكل معتبر، ولكي يتحقق ذلك فإن هناك العديد من المتطلبات الأخرى التي يجب أخذها بعين الاعتبار، لعل أهمها:

✓ استكمال المنظومة التشريعية والاطر القانونية المنظمة لسوق الصيرفة الاسلامية، بما في ذلك العالقة بين البنوك الاسلامية وبنك الجزائر (المركزي)، حيث إن من متطلبات توافق البنك مع مبادئ الشريعة الاسلامية أن تكون كل معاملاته متوافقة مع الضوابط الشرعية بما فيها علاقته بالبنك المركزي، علما أن بنك الجزائر إلى الان لا يفرق في علاقته بين البنوك (تقليدية والاسلامية).

✓ التأكد من أن المنتجات والعقود التي يتم طرحها في السوق متوافقة فعال مع ضوابط الشريعة الاسلامية وليست مجرد منتجات صورية، وهذا يستدعي هيئات رقابة شرعية، وإن كان النظام قد حدد ما يعرف بالهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الاسلامية وان لم يحدد طريقة إنشائها وتعيين أعضائها، غير أن ما يجب الاشارة اليه هو أهمية أن تضم هذه الهيئة علماء في فقه المعاملات وخبراء ذوي تجربة عملية في مجال المصرفية الاسلامية⁹⁵.

إن توفير الخدمات البنكية الإسلامية من شأنه استقطاب رؤوس الاموال الموجودة خارج القطاع البنكي والتي يرفض أصحابها التعامل مع البنوك التقليدية، والذي سينعكس بدوره على قدرة البنوك في تمويل المؤسسات وتسريع وتيرة الإقلاع الاقتصادي.

⁹⁵ عبد الكريم أحمد قندوز، سفيان حمده قعلول، الصناعات المالية الإسلامية بدول المغرب العربي، الواقع والتحديات والآفاق، دراسات معهد التدريب وبناء القدرات، صندوق النقد العربي، العدد 2020، 01، ص ص 42-43.

تاسعا: تنامي نسب القروض المتعثرة

ان ارتفاع نسب القروض المتعثرة من شأنه أن ينعكس سلبا على صافي أرباح البنوك، ومنه على الأداء الكلي للبنك، لهذا تسعى معظم البنوك لتحديد مسببات هذه الظاهرة ودراستها حتى يتسنى لها الحد من تفاقم مشكل تعثر القروض لديها.

وتنحصر الأسباب المؤدية لتزايد نسب القروض المتعثرة الى اجمالي القروض بالبنوك العاملة في الجزائر، لاسيما البنوك العمومية منها، في: انخفاض كفاءة القائمين على دراسة ملفات القروض المقدمة من العملاء، عدم دقة وسلامة دراسات الجدوى المقدمة للبنوك، ضعف القدرات الاستثمارية للعملاء طالبي القروض وأيضا استخدام العملاء لأموال القروض في غير الغرض الذي منح لأجله.

وحتى يتم التحكم في نسب القروض المتعثرة بالبنوك العمومية وكذا نظيرتها الخاصة في الجزائر القيام بالإجراءات التالية⁹⁶:

- ✓ العمل على تفعيل القواعد التنظيمية المرتكز عليها في اعداد السياسة الائتمانية للبنوك والاعتماد الصارم لها يساهم في اتخاذ القرار الائتماني السليم ومنه التقليل من مخاطر القروض المتعثرة.
- ✓ استمرار بنك الجزائر في الإصلاحات المرتبطة بتعزيز متانة وسلامة القطاع البنكي بما يساعد في الحد من نمو القروض المتعثرة.
- ✓ التطوير الدائم لقدرات الإدارات الائتمانية في البنوك التعامل لاسيما تلك المرتبط مع القروض المتعثرة والقيام بدراسة معطيات المؤسسات المقترضين من حيث نوع النشاط وكيفية استخدام القرض وحجم القروض المتعثرة.
- ✓ منح القروض بناء على الضمانات واعتمادا على الجدارة الائتمانية، مع تسهيل الإجراءات الإدارية لضمان تحصيل الضمانات من طرف والمؤسسات البنوك المالية.

عاشرا: بطة عملية دمج الصيرفة الإلكترونية في البنوك

تشهد عملية دمج الصيرفة الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري تباطؤا واضحا وذلك بفعل⁹⁷:

⁹⁶ جمال بلقاسم حسن، - القروض المتعثرة وآثارها على القطاع المصرفي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، دراسات اقتصادية، العدد 56، 2019، ص ص 29-30.

⁹⁷ بوخاري فاطمة، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية (2017-2002)، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص 148.

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- ✓ انعدام ثقة العملاء اتجاه الانظمة الالكترونية الحديثة.
- ✓ قلة الموارد المالية اللازمة لاقتناء التجهيزات الحديثة ولاستخدام إطارات وكفاءات مختصة بهذا المجال.
- ✓ غياب الوعي الكافي لدى المجتمع الجزائري بمنافع الصيرفة الالكترونية.
- ✓ عدم فاعلية نظام الأمن المعلوماتي وغياب تنظيمات وقوانين رقابية صارمة عن بعض النشاطات البنكية الإلكترونية، نتيجة استباق الدولة الجزائرية في تبني مشروع الصيرفة الالكترونية قبل وضع البنية التحتية اللازمة لمثل هكذا مشروع.
- وحتى يتم تدارك هذا البطء لابد من القضاء على الصعوبات التي تعيق هذه العملية، والتي تتمثل أساسا في:
- ✓ العمل على تكوين إطارات بنكية ذات كفاءة عالية في مجال العمل البنكي الإلكتروني.
- ✓ نشر الثقافة المالية الالكترونية وتحسيس العملاء بأهمية ومميزات الصيرفة الالكترونية، مع ضرورة زرع الثقة لدى الافراد بأدوات الدفع الالكترونية من خلال المعالجة الفورية للأعطال التي تعاني منها تجهيزات البنوك أو للأخطاء التي تسجل على مستوى أداء العمليات، إضافة إلى تخفيض رسوم هذه الخدمات مقارنة بالخدمات التقليدية لضمان زيادة الإقبال عليها.
- ✓ حث الافراد على استخدام الخدمات البنكية الالكترونية والاستفادة من ظروف جائحة كورونا، والتي أملت على العالم كله ضرورة تجنب التجمعات والاعتماد على المعاملات الإلكترونية.
- ✓ توفير كل التجهيزات والوسائط الإلكترونية اللازمة لمشروع الصيرفة الإلكترونية وذلك بما يتوافق واحتياجات العملاء بالواقع وليس بشكل عشوائي.
- ✓ الانطلاق في خصخصة البنوك العمومية لكسر السيطرة البنوك العمومية على الساحة البنكية الوطنية وكذا خلق المنافسة بين البنوك وهو الأمر الذي سيسمح بتسارع البنوك العاملة في الجزائر نحو عصرة خدماتها وتطوير منتجاتها البنكية الالكترونية.

المبحث الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول البنوك الجزائرية

1. البنك الوطني الجزائري Bna :

صدر بأمر رقم 178/66 المؤرخ في 13/06/1966 أمر من صندوق التمويل الجزائري الشامل (cfat) تأسيس البنك الوطني الجزائري، وقد بدأ نشاطه اعتمادا على 50 وكالة بدأت الشبكة بعد ذلك بامتصاص بنوك اجنبية أخرى ومنذ ذلك الوقت لم يتوقف دورها عن التطور والتقدم.

وبالتصريح رقم 53 المؤرخ في 1 نوفمبر 1967 قام وزير المالية بسحب التصريح المقدم للبنوك الاجنبية وهذا لعدم احترامها لقوانين الصرف المنصوص بها في الجزائر وبذلك ترسيخ احتكار البنوك الوطنية على التجارة الخارجية وبهذه الطريقة أخذ البنك الوطني الجزائري BNA مهام بعض البنوك الاجنبية.

ويعتبر البنك الوطني الجزائري الذي تأسس في 13 جوان 1966 كما سبق الذكر كأول بنك تجاري مارس كل نشاطات بنك الاقراض حيث منح القروض للمجتمعات المهنية للاستيراد والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص، كما احتكر على رؤوس الاموال الفلاحية حتى مارس 1982 التاريخ الذي قررت فيه القوى الحكومية امكانية وضع هذه الاموال في مؤسسة بنكية متخصصة BADR بهدف التكفل في التمويل والتنمية الريفية بعد هيكله البنك الوطني الجزائري وذلك بتنظيم هياكل المديرية العامة وانشاء مديرية الاستغلال يرفض عليها تكثيف أسواق واسعة بغرض توفير عدة منتجات.

وتعتبر وكالة البنك الوطني الجزائري بقالة من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لوكالة عنابة 816 مقرها في وسط مدينة قالة وقرب مسجد عبد الحميد بن باديس.

ويتأسس الوكالة مدير يعين من قبل الرئيس المدير العام للبنك باقتراح من مدير شبكة الاستغلال وهي تمثل وحدة من وحدات هذه الشبكة على مستوى ولاية قالة.

2. البنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنكا للتنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الاجل هدفها تكوين رأس مال الثابت وتمويل الأنشطة الخاصة والعمومية للقطاع الزراعي والقطاع الصناعي والزراعي، الري، والصيد البحري، كتغطية مختلف العمليات المالية لجميع الوكالات الزراعية، وتلبية احتياجات النشاطات الفلاحية و قطاع الغابات، والمؤسسات

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

الفلاحية، وجميع النشاطات التي تساهم في تطوير القطاع الزراعي (أطباء، صيدليين، حرفيين...) وجميع الهياكل والنشاطات المرتبطة بتطوير القطاع الريفي ككل.

3. البنك القرض الشعبي الجزائري CPA :

يعتبر القرض الشعبي الجزائري أول بنك يتعامل مع شركة SATIM وبالتالي فهو أول بنك يدخل العمل بنظام البطاقات البنكية في الجزائر وذلك بطرحه بطاقة سحب سنة 1989 كما أنه أول بنك يتعامل مع المنظمات الدولية المصدرة للبطاقات العالمية كالفيزا والماستر كارد يقوم هذا البنك بممارسة جميع العمليات المصرفية بالإضافة الى الوظائف الاساسية التالية:

- ✓ دور الوسيط في العمليات المالية للايرادات الحكومية من حيث الاصدار والفوائد وتقديم القروض والسلفيات لقاء سندات عامة الى الادارة المحلية.
- ✓ تقديم القروض للحرفيين والفنادق وقطاع السياحة والزراعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، و اقراض أصحاب المهن الحرة وقطاع الري والمياه.

4. البنك الجزائري الخارجي BEA :

يتولى البنك الجزائري الخارجي مهمة تسهيل العلاقات التجارية والمالية من الخارج، ومن خلال تأديته للوظائف التالية لتسهيل تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الاخرى.

- ✓ منح اعتماد للاسترداد وضمان المصدرين الجزائريين، لتسهيل مهمتهم في التصدير (الاعتماد والتأمين).
- ✓ يقدم معلومات تجارية صحيحة وضرورية المصدرين والمستوردين حول عمليات التحويل، الشراء، البيع والاستغلال المحلات العامة.

المطلب الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية المدروسة

1. منتجات الادخار produits d'épargne :

هي أدوات وحلول مالية تهدف إلى مساعدة الأفراد والشركات على تحقيق أهدافهم المالية عن طريق تراكم وتوفير الأموال على المدى الطويل. تعتبر هذه المنتجات أساسية للأفراد والعائلات الراغبة في الحفاظ على مواردهم وتأمين المستقبل المالي.

تشمل منتجات الادخار مجموعة متنوعة من الأدوات المالية، ومن بينها:

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

- **حسابات التوفير:** تقدم البنوك والمؤسسات المالية حسابات توفير تسمح للعملاء بإيداع الأموال وكسب فوائد على هذه الأموال. يمكن للعملاء الوصول إلى أموالهم في أي وقت، وتعتبر هذه الحسابات وسيلة شائعة للادخار.
- **شهادات الادخار:** تعتبر شهادات الادخار نوعاً من الحسابات المصرفية المؤقتة، حيث يتم إيداع مبلغ محدد لفترة زمنية محددة وبفائدة محددة. وفي نهاية الفترة، يتم استرداد رأس المال والفائدة المكتسبة.
- **صناديق الاستثمار:** توفر صناديق الاستثمار فرصة للمستثمرين للادخار وتحقيق عائد مالي من خلال استثمار أموالهم في مجموعة متنوعة من الأصول مثل الأسهم والسندات والسلع. يدير محترفو الاستثمار هذه الصناديق ويتولون اتخاذ القرارات بشأن الاستثمار نيابة عن المستثمرين.
- **التأمين التكميلي:** يوفر التأمين التكميلي وسيلة لحماية الأفراد وعائلاتهم من المخاطر المالية المفاجئة. يمكن أن يشمل التأمين التكميلي التأمين على الحياة والتأمين الصحي والتأمين على السيار الاستثمار الأدوات المالية.

2. المنتجات الاستثمارية: **produits de placement**

- هي أدوات ومنتجات مالية التي تسمح للأفراد والمستثمرين بالاستثمار أموالهم بهدف تحقيق عائد مالي مستقبلي. تتنوع المنتجات الاستثمارية وتشمل العديد من الأصول المالية التي يمكن شراؤها وبيعها في الأسواق المالية. بعض أمثلة المنتجات الاستثمارية تشمل:
- **الأسهم:** حصص ملكية في شركات مساهمة يمكن شراؤها وبيعها على البورصة.
 - **السندات:** أدوات دين تصدرها الحكومات أو الشركات لجمع الأموال من المستثمرين وتعد بدفع فائدة على فترات زمنية محددة.
 - **صناديق الاستثمار:** صناديق تجمع أموال المستثمرين وتستثمرها في مجموعة متنوعة من الأصول المالية مثل الأسهم والسندات والعقارات.
 - **السلع:** مثل النفط، الذهب، القمح وغيرها، حيث يمكن شراؤها وبيعها على الأسواق المالية.
 - **العقارات:** شراء واستثمار العقارات التجارية أو السكنية للحصول على إيرادات تأجيرية أو ربح من بيعها في المستقبل.
 - **العملات الأجنبية:** تداول العملات الأجنبية في سوق الصرف الأجنبي للاستفادة من تغير أسعار الصرف.

تعد المنتجات الاستثمارية مخاطرة بشكل عام، ويجب على المستثمرين فهم المخاطر المرتبطة بكل منتج استثماري وإدارة المخاطر بشكل صحيح. قبل الاستثمار في أي منتج استثماري، ينصح بالتشاور مع مستشار مالي محترف للحصول على نصيحة وإرشادات ملائمة.

3. القرض العقاري لشراء مسكن جديد **crédit pour l'achat d'un logement neuf** :

يشير إلى نوع من القروض المقدمة من البنوك أو المؤسسات المالية للأفراد الذين يرغبون في شراء مسكن جديد. يستخدم القرض العقاري لتمويل شراء المسكن ويتم سداؤه على مدى فترة زمنية محددة مع فوائد محددة. قد تتطلب هذه القروض عادة دفعة أولى من المشتري قبل الحصول على القرض وتحمل ضمانات وشروطاً محددة بناءً على سياسة البنك أو المؤسسة المالية المقدمة للقرض.

4. القرض الاستثماري: **crédit d'investissement**

هو نوع من القروض المقدمة من قبل البنوك أو المؤسسات المالية للأفراد أو الشركات بهدف تمويل الأنشطة التجارية أو الاستثمارية. يتم استخدام هذا النوع من القروض لتمويل مشاريع تجارية معينة مثل بناء مصنع جديد، توسعة العمل الحالي، شراء معدات وأدوات، تمويل العمليات اليومية، شراء أراضٍ، أو أي أنشطة تتعلق بتطوير وتنمية الأعمال التجارية.

يتم تحديد شروط القرض الاستثماري بناءً على الاحتياجات والظروف المالية للمقترض والمشروع المقترح. يشمل ذلك مبلغ القرض، فترة السداد، سعر الفائدة، وأي شروط أخرى قد تكون متعلقة بالضمانات أو الضمانات الإضافية المطلوبة.

قد يتطلب القرض الاستثماري تقديم وثائق مالية ودراسة جدوى لإثبات قدرة المقترض على سداد القرض واستخدامه بشكل فعال في الأنشطة التجارية المقترحة.

يعد القرض الاستثماري أحد أدوات تمويل الأعمال التجارية الشائعة ويمكن أن يساعد في توفير رأس المال اللازم للمشاريع وتحقيق النمو والتوسع.

5. القرض الاستثماري: **crédit d'exploitation**

هو نوع من القروض التي تمنح للأفراد أو الشركات بهدف استثمار الأموال في مشروعات تجارية أو استثمارات أخرى. يتم استخدام القرض الاستثماري لتمويل أنشطة تجارية محددة مثل شراء معدات جديدة، أو توسعة الأعمال، أو تطوير منتجات جديدة.

6. القرض السياحي Crédit tourisme :

عبارة عن قرض استثماري موجه لفائدة الشركات العاملة في قطاع السياحة والتي تتوفر فيها شروط التمويل، لاحتياجات إنشاء المشاريع، تطويرها أو تشغيلها.

7. الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر: Crédit ANGEM

هي منظمة ذات طابع خاص، وضعت تحت وصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة و قضايا المرأة.

8. جهاز الدعم (الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة): CNAC

منذ تاريخ إنشائه سنة 1994 كمؤسسة عمومية للضمان الاجتماعي (تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي) تعمل على "تخفيف" الآثار الاجتماعية المتعاقبة الناجمة عن تسريح العمال الأجراء في القطاع الاقتصادي وفقا لمخطط التعديل الهيكلي ، عرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (ص.و.ت.ب) في مساره عدة مراحل مخصصة للتكفل بالمهام الجديدة المخولة من طرف السلطات العمومية.

9. البطاقة الذهبية: Carte CIB

البطاقة الذهبية هي نوع من بطاقات الائتمان التي تُقدمها البنوك وشركات البطاقات الائتمانية للعملاء ذوي المستوى المالي المرتفع. توفر البطاقة الذهبية مزايا إضافية مثل حدود ائتمانية أعلى ومكافآت وامتيازات خاصة. يمكن استخدام البطاقة الذهبية للشراء في المحلات والمتاجر والمواقع عبر الإنترنت، ويتم سداد المبلغ المستخدم عن طريق السداد الشهري أو التقسيط.

10. بطاقة VISA الكلاسيكية:

بطاقة VISA الكلاسيكية هي نوع من بطاقات الائتمان الصادرة بواسطة شركة VISA. تعتبر البطاقة الكلاسيكية الأكثر شيوعًا وتتوفر لعدد كبير من الأشخاص، توفر البطاقة الكلاسيكية حدود ائتمانية معقولة ومرونة في الاستخدام، مع إمكانية الشراء في العديد من المتاجر والمواقع عبر الإنترنت، يتم سداد المبلغ المستخدم في نهاية كل شهر أو يمكن تقسيطه.

11. بطاقة VISA الذهبية:

بطاقة VISA الذهبية هي نوع من بطاقات الائتمان الفاخرة التي تقدمها شركة VISA لعملائها ذوي المستوى المالي العالي. تتمتع البطاقة الذهبية بامتيازات إضافية مثل حدود ائتمانية عالية جدًا وخدمة عملاء حصرية

الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

ومكافآت فاخرة. يمكن استخدام البطاقة الذهبية في الشراء والسفر والحجوزات الفندقية والمطاعم والمزيد. يتم سداد المبلغ المستخدم في نهاية كل شهر أو يمكن تقسيطه.

12. التأمين الصحي:

أحد أنواع التأمين ضد المخاطر الصحية التي تعترض حياة الناس، ويشمل تكاليف الفحص والتشخيص والعلاج، والدعم النفسي والجسدي، كما قد يتضمن تغطية الانقطاع عن العمل لفترة معينة أو العجز الدائم، وهو إحدى طرق إيصال الرعاية الصحية إلى الأفراد والمجموعات.

13. تأمين الفردي للسفر:

عبارة عن بوليصة التأمين التي تغطي التكاليف الخاصة بالحالات الطارئة المحتمل حدوثها خلال فترة سفر المؤمن عليه. مثل الوفاة أو المرض أو الحوادث أو تأخر الرحلات أو إلغائها أو فقدان أو سرقة الأمتعة.

14. التأمين الفردي ضد الحوادث :

يضمن عقد التأمين الفردي ضد الحوادث دفع رأس المال عندما يكون المؤمن له ضحية لحادث أدى إلى وفاته أو عجزه المطلق أو الدائم.

يمكن تمديد التغطية بموجب هذا النوع من العقود، وفقاً لنص صريح، لتغطية التكاليف الطبية والصيدلانية وتكاليف المستشفى بالإضافة إلى تكاليف تركيبات الأسنان والنظارات التي يتحملها المؤمن له بعد وقوع حادث مغطى.

15. التأمين على الممتلكات:

هو تأمين على ممتلكات ضد الأخطار، مثل الحريق أو السرقة أو ضد بعض الأضرار المتسببة عن الطقس. والتأمين على ممتلك بعينه يمكن أن ينحصر في تأمين ضد الحريق فقط أو تأمين ضد الغرق (الفيضان) فقط أو ضد الزلازل.

وفي العادة لا يشمل التأمين على منزل التأمين ضد الزلازل أو ضد الفيضانات أو ضد الأضرار الناتجة عن الإرهاب أو الحرب. ويتطلب التأمين ضد أخطار مسماة، مثل الحريق أو السرقة، رصد قائمة المفقودات وسبب الضرر لكي تقوم شركة التأمين بدفع تعويض عن الضرر. ومن الأخطار المسماة **named perils** التي يؤمن عليها عادة، تأمين ضد الحريق والصواعق، والانفجار والسرقة.

ويوجد لدى شركات التأمين برنامج باسم تغطية جميع الأخطار (All Risks Insurance) يشمل جميع أنواع الأخطار التي يمكن ان تمر علي الممتلكات.

16. الصيرفة الإلكترونية E-banking :

الصيرفة الإلكترونية تشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة والشبكة العنكبوتية لتنفيذ العمليات المصرفية والمالية عبر الإنترنت. تسمح الصيرفة الإلكترونية للأفراد والشركات بإجراء عمليات مثل التحويلات المصرفية، وإدارة الحسابات المصرفية، والدفع عبر الإنترنت، واستعراض الأرصدة، والحصول على تقارير مالية، وغيرها من الخدمات المصرفية من خلال الوصول إلى حساباتهم عبر الإنترنت.

17. الدفع الإلكتروني: E-paiement

الدفع الإلكتروني هو عملية تحويل الأموال أو القيام بعمليات الدفع باستخدام وسائل إلكترونية مثل البطاقات الائتمانية، والبطاقات الخصم، والتحويلات البنكية عبر الإنترنت، والمحافظ الرقمية، ومنصات الدفع عبر الهاتف المحمول، وغيرها. يعتبر الدفع الإلكتروني سريعًا ومريحًا وآمنًا، ويستخدم على نطاق واسع في التجارة الإلكترونية وفي العديد من الصناعات الأخرى.

18. نظام تبادل البيانات إلكتروني: Electronique data interchange (EDI)

هو نظام ضمن التجارة الإلكترونية يتكون من مجموعه من العمليات والمعايير لتبادل البيانات والاعمال بين الشركات إلكترونيًا ويشمل كافة نماذج تبادل البيانات الإلكترونية بما في ذلك النقل، تدقيق الرسالة، شكل الوثيقة، البرمجيات المستخدمة لتفسير الوثائق مثال على ذلك: الاستعمالات، طلبات الشراء، كتالوجات الأسعار، دفع الفواتير، تعاملات مصرفيه، عمليات البيع والشراء وغير ذلك من عمليات.

19. جهاز التمويل (الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب): ANSEJ

عبارة عن قرض طويل المدى، موجه لتمويل، إلى غاية 70%، إنجاز المشاريع في إطار برنامج الدولة لتشغيل الشباب لإنشاء شركات مصغرة.

20. جهاز الدفع الإلكتروني: TPE

جهاز الدفع الإلكتروني، يدعى باختصار "TPE"، هي وسيلة دفع إلكترونية تسمح لكم التخليص بواسطة بطاقة البنكية CIB الكلاسيكية و الذهبية 24 على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن لكم حماية أكثر ضد التزوير و السرقة.

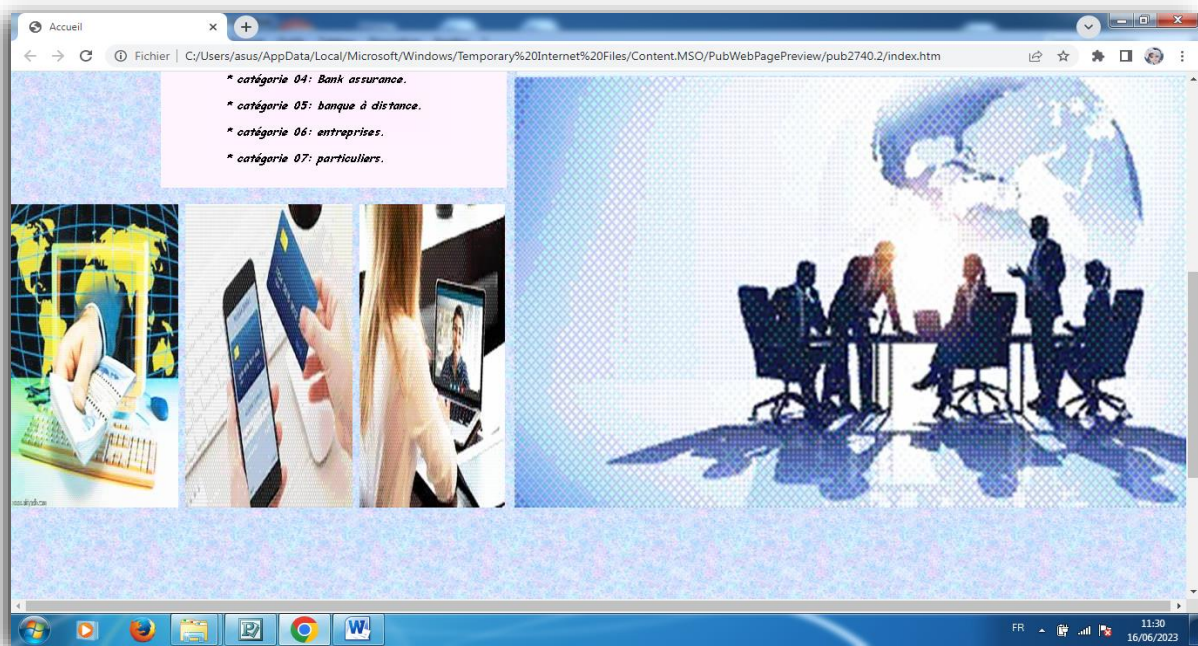
المطلب الثالث: نموذج المقترح لتحسين الخدمات الالكترونية BankTec

فيما يلي خطوات وطرق استعمال هذا النموذج:

الصفحة الرئيسية للموقع:

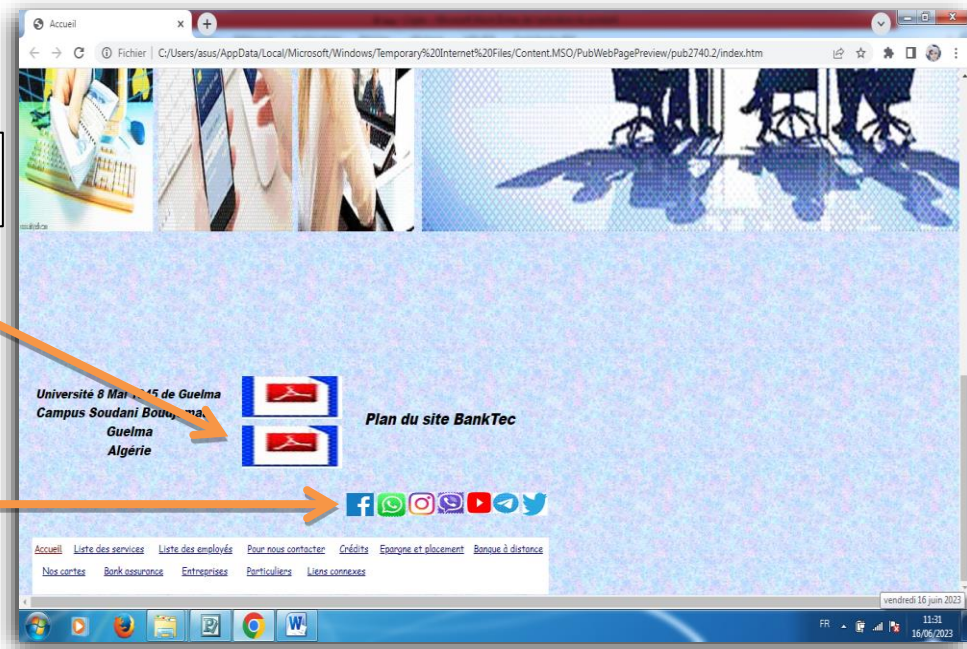


شعار الموقع



الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

لديه العديد من الصفحات لتواصل فيس بوك، واتساب، تويتر، فاير، انستقرام.... إلخ

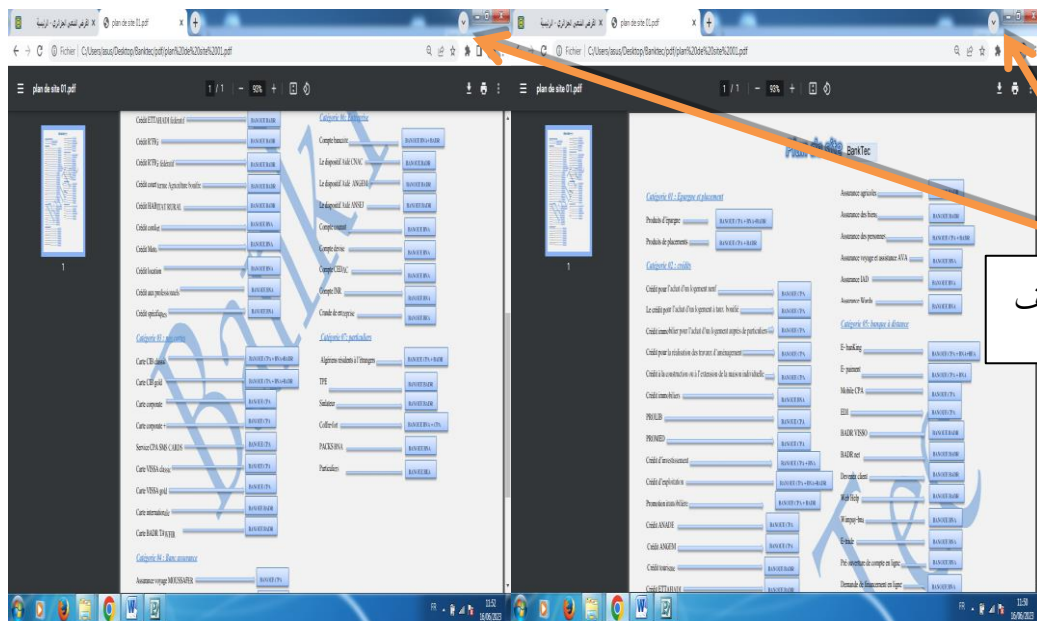


تصميم أو فهرس الموقع

صفحات التواصل

عند الضغط على ملف تصميم الموقع plan du site bank tec الذي يحتوي على تصميمين فاعند النقر على ملف المراد يظهر اليه تصميم سواء الاول او الثاني الذي يحتوي على العديد من الخدمات اليك الشكل الموضح :

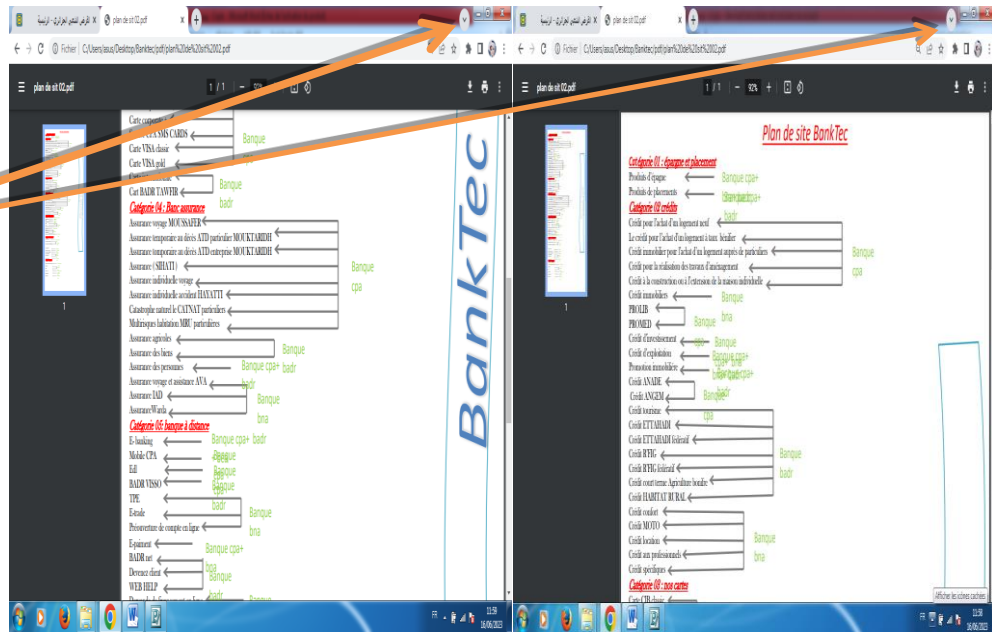
التصميم الأول:



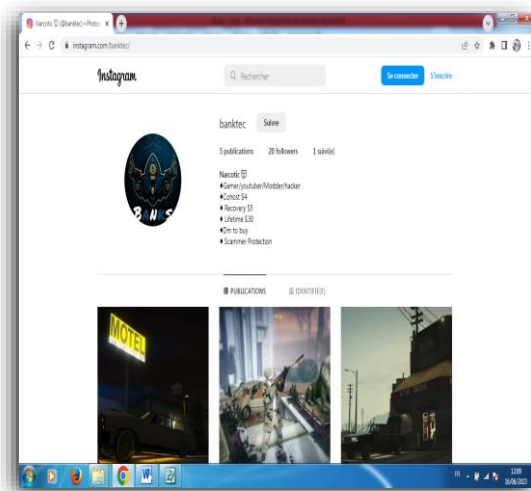
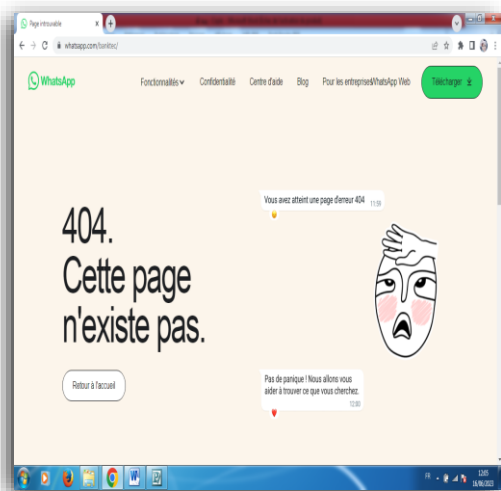
يمكن تحميل الملف

التصميم الثاني:

يمكن تحميل الملف



صفحات التواصل:



الفصل الثاني نموذج مقترح لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة

لتنقل عبر الصفحات يوجد خيارين:



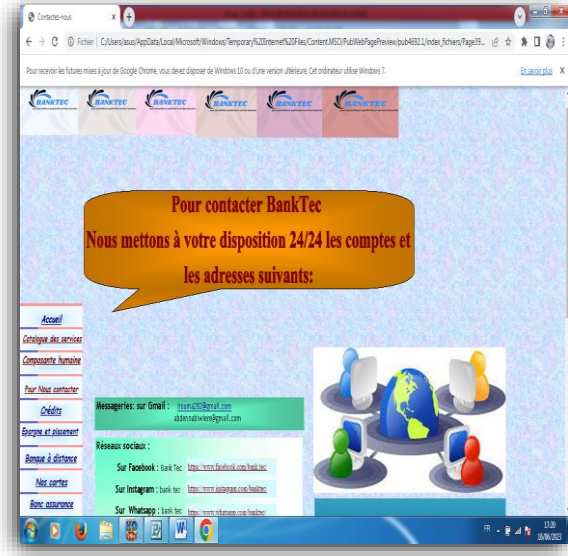
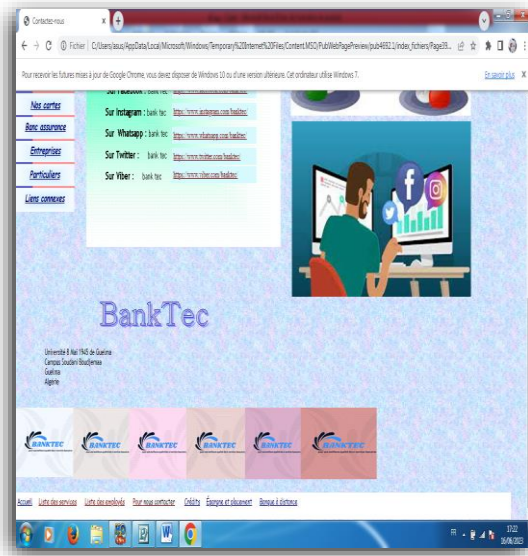
عند الضغط على الصفحة المراد الذهاب إليها تظهر له الصفحة مثل

عند الضغط على فهرس الخدمات catalogue des services تظهر الصفحة.



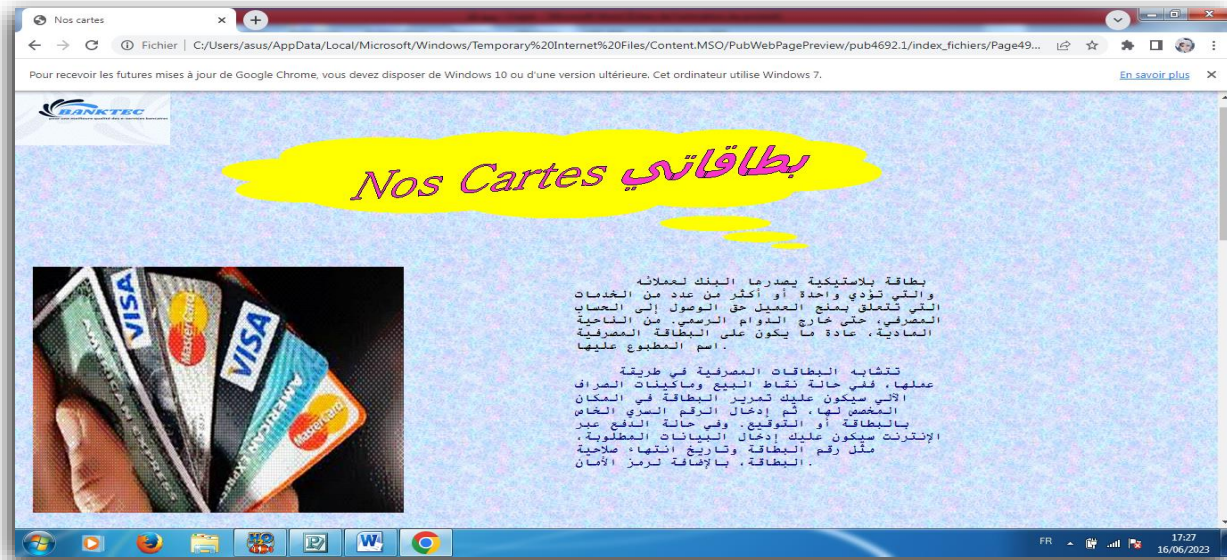
ولذهاب إلى الخدمات الرئيسية لديهم ثلاثة خيارات أم الضغط على صورة تلك الخدمة أو على يسار الصفحة أو أسفل الصفحة.

صفحة التي يستطيع العملاء التواصل بيها مع البنوك

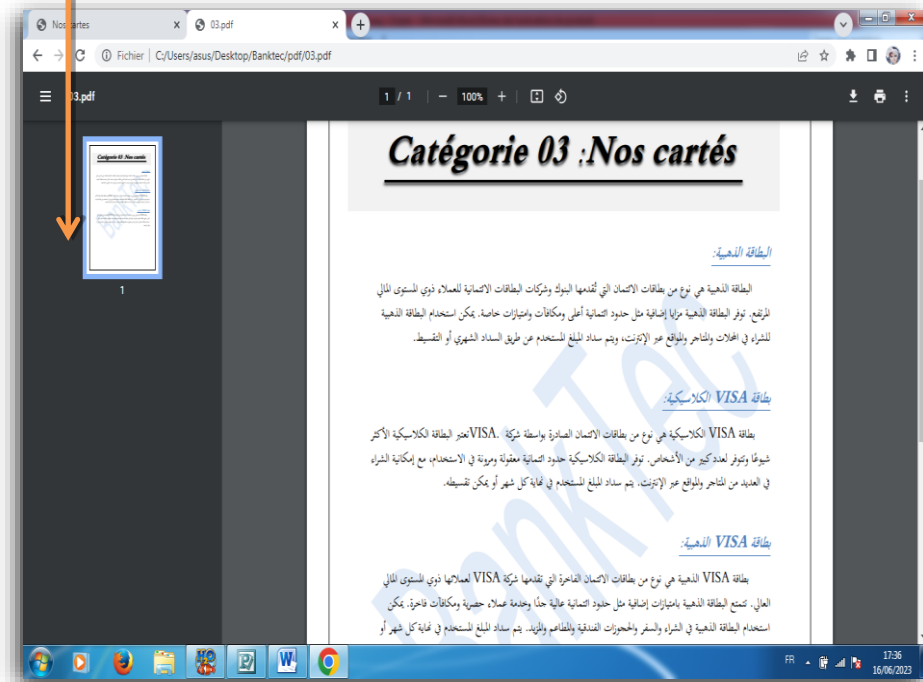
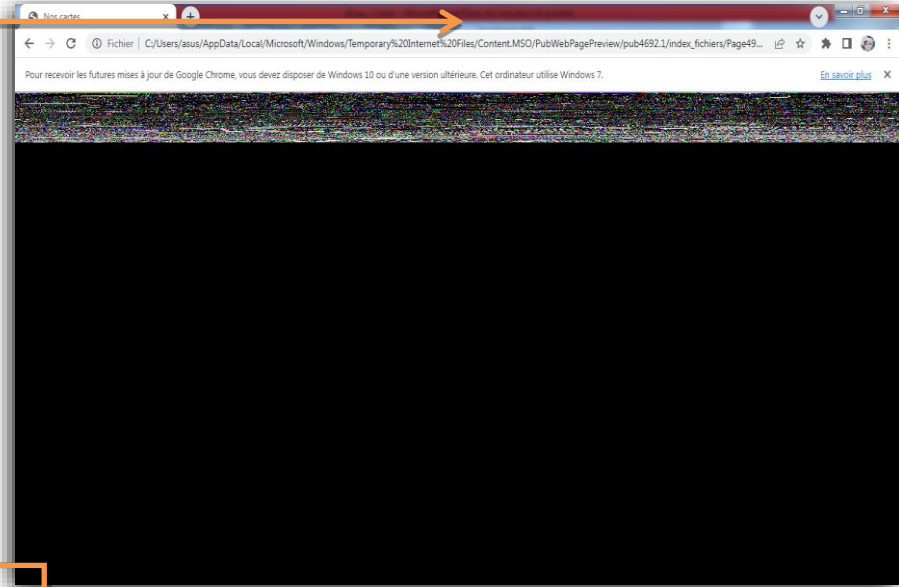


نأخذ واحدة من الخدمات الرئيسية لتوضيح

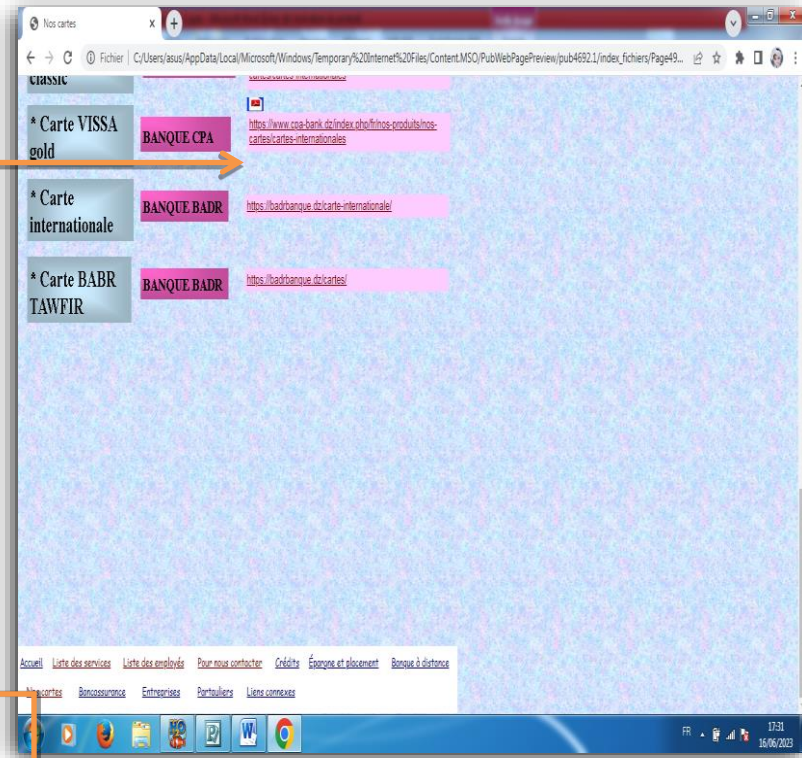
بطاقتي Nos Cartes



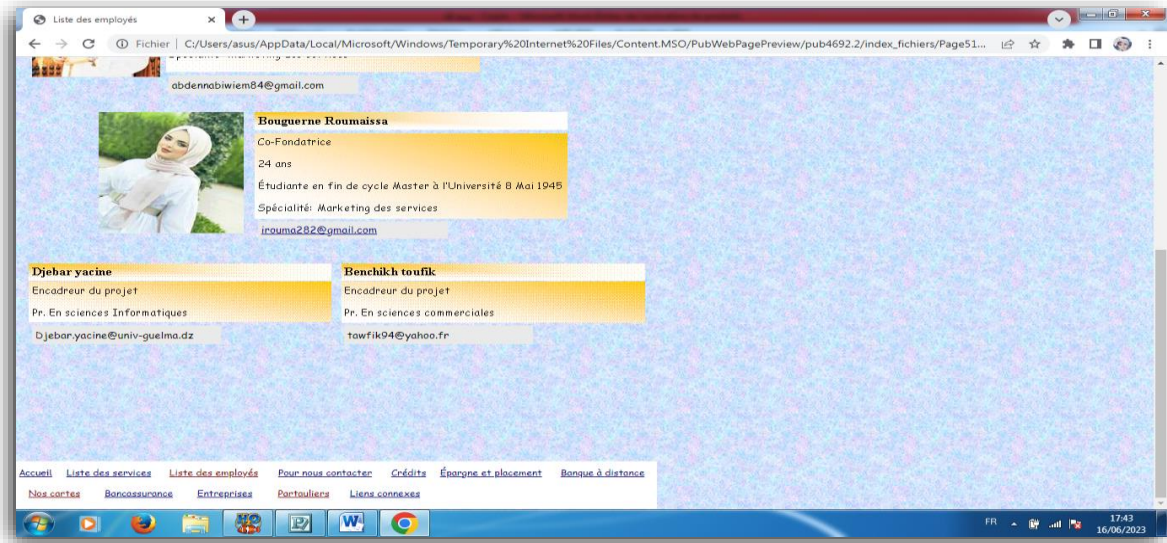
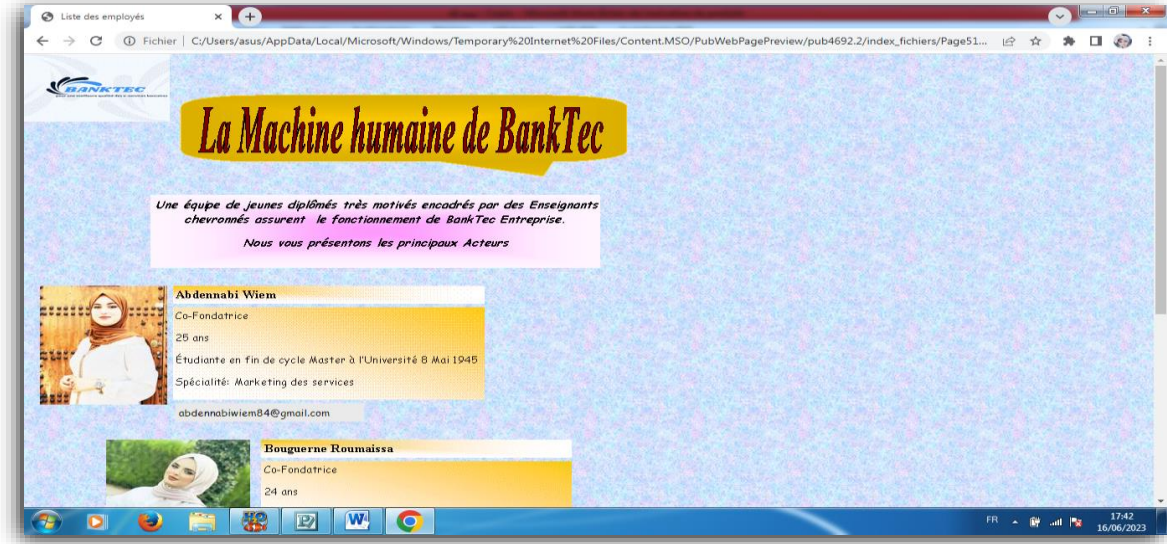
عند الضغط على ملف
يظهر لنا تعريف الخدمة
على شكل pdf



وعند الضغط على
الرابط الخدمة
نأخذنا إلى الصفحة



صفحة تتكون من أعضاء المشروع وأساتذة المشرفين



صفحة روابط و شعارات البنوك



خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل تبين لنا أن النظام البنكي قد شهد عدة إصلاحات ارتبطت إجمالاً بتطورات الاقتصاد الوطني و لتحقيق هذه المعادلة سعينا إلى خلق وسيط يعمل على تنظيم الخدمات المصرفية الإلكترونية و تسهيل استعمالها من طرف العملاء و الذي هو على هيئة موقع إلكتروني BankTec.



خاتمة

يمكن نستنتج أن تحسين وتسيير الخدمات المالية الالكترونية لعملاء البنوك الجزائرية هو أمر بالغ الأهمية في العصر الرقمي الحالي. نظرا لما يواجهه العملاء من تحديات لحصولهم على الخدمات المالية الالكترونية لدى البنوك الجزائرية من جهة. وما يتطلبه من هذه الأخيرة الاستفادة من التحول الرقمي لتلبية احتياجات عملائها وتحسين خدماتهم المصرفية الكترونيا.

توصلت هذه الدراسة إلى استحداث نموذج موقع إلكتروني يمثل خطوة حاسمة في تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية محل الدراسة. يوفر الموقع الإلكتروني واجهة سهلة الاستخدام ومرنة للعملاء، حيث يمكنهم الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان. بفضل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يتمتع العملاء بسهولة وسرعة في إدارة أموالهم، والاطلاع على الحسابات والمعاملات السابقة، ودفع الفواتير، وطلب التمويل والقروض، والكثير من الخدمات الأخرى. ويكون بديلا عن أداء الخدمات التقليدية التي تكلف الوقت والجهد والمال سواء للبنك او العميل.

النتائج

- الوصول الى استحداث نموذج لموقع الكتروني للبنك.
- ضبط أهم الخدمات المصرفية الالكترونية محل الدراسة.
- التحسين والمعالجة والتنظيم لجميع الخدمات المالية البنكية.



قائمة المراجع

1. الكتب:

1. أحمد محمد غنيم، الادارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2003-2004.
2. أحمد محمد غنيم، ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2009.
3. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، ادارة البنوك، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
4. الطاهر لطراش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
5. الطاهر لطراش، الاقتصاد النقدي والبنكي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
6. بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
7. بوفاسة سليمان، أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
8. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الاردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2005.
9. جلال جوييدة القصاص، النقود والبنوك والتجارة الخارجية، الدار جامعية، مصر، 2010.
10. حسين محمد سمحان، اسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء، للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
11. حريد كامل ال شيب، ادارة العمليات البنكية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2015.
12. حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك الاسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
13. خالد أمين عبد الله، العمليات البنكية الطرق المحاسبة الحديثة، دار وائل لنشر، الطبعة الثانية، عمان، 2000.
14. زياد رمضان، ادارة الاعمال البنكية، دار الصفاء، طبعة السادسة، عمان، 1997.
15. زهير الحردى، لؤي وديان، محاسبة البنوك، دار البلدية، عمان، طبعة الاولى، 2010.

قائمة المراجع

16. طارق طه، ادارة البنوك في البيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2007.
17. لؤي عبد الرحمان، العمليات البنكية، دار البداية ناشرون والموزعين، الاردن، 2015.
18. محمد سعيد أنوار سلطان، ادارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
19. محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
20. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
21. محمود حسين الوادي، كاظم جاسم العيساوي، الاقتصاد الكلي، دار المسيرة، الطبعة الاولى، عمان، 2007.
22. منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي 20، سويتز الازريطه، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2005.
23. مصطفى كمال السيد طاييل، الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2014.
24. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعينات التوسع، دار وائل للنشر، 2008.
25. عبد الغفار أبو قحف، عبد السلام أبو قحف، الادارة الحديثة في البنوك التجارية، دار الجامعية، بيروت لبنان 2003-2004.
26. عادل أحمد حشيش، أساسيات الاقتصاد النقدي والبنكي دراسة المبادئ الحاكمة لاقتصاديات النقود والبنوك والائتمان، دار الجامعة الجديدة، بدون ذكر الطبعة، مصر، 2004.
27. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الاساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2009.
28. عبد هلا نعمة جعفر، محاسبة المنشآت المالية، دار حنين، عمان، 1996.
29. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2005.

قائمة المراجع

30. هشام جبر، ادارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق، التوريدات، القاهرة، مصر.
31. وسيم محمد الحداد واخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2012.
- ii. المذكرات والاطروحات:
 1. الهام طراد، مروى مزهودي، دور الجهاز المصرفي في تنشيط سوق الاوراق المالية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، تخصص: تمويل مصرفي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016.
 2. العاني ايمان، البنوك التجارية وتحدي التجارة الالكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منثوري قسنطينة، 2006-2007.
 3. بوسنة كريمة، البنوك الاجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، دراسة حالة البنوك الفرنسية مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر، تلمسان، 2010-2011.
 4. بن أشنهو فريدة، مطبوعة بيداغوجية لدروس النظام المصرفي والمالي الجزائري، السنة الثالثة ليسانس اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجيلالي الياس، سيدي بلعباس، 2017.
 5. بن قبلية زين الدين، أثر التطور المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
 6. سمير ايت عكاش، تطور القواعد الاحترافية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2013.
 7. عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، تقييم الاداء ومتطلبات الاصلاح، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012.
 8. عماري صليحة، المعايير الدولية للتقييم والتشخيص المالي والحاسبي في البنوك الحال، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باجي مختار عنابة، 2019.

قائمة المراجع

9. قزولي عبد الرحيم، النظام القانوني للبنوك التجارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص المعمق، قسم العلوم الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، 2014.
10. كمال مطهري، دراسة المقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة بنك البركة الجزائري وبنك القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، 2011-2012.
11. محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة تخصص مالية، نقود وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة سعد حلب، بالبليدة، 2007.
12. مليكة أحمد، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر، وكالة بسكرة، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018.
13. مفتاح حسن، أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية، دراسة عينة من المصارف التجارية حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

iii. المجالات:

1. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11 ماي 2007.
2. بوخاري فاطمة، واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية واليات تفعيلها في البنوك الجزائرية (2017-2020)، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2020.
3. بهناس العباس، بن أحمد لخضر، النظام المصرفي الجزائري في ظل الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض والتحديات الراهنة له، مجلة دفاتر اقتصادية المجلد 04، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
4. جاسم نبيل ذنون ومبارك، منال مرهون، معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في قطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25، 2010.

قائمة المراجع

5. خضر الطيب، الامين الشفيق، موسى عيسى محمد بابكر، محمد يوسف الشيخ نور الهادي، أثر الصيرفة الالكترونية على جودة المعلومات المحاسبة في المصارف، دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي السودان، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، 2020، IssN،2602-7623.
 6. رابع عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 08، 2012.
 7. شعابنية سعاد، سعدان اسيا واخرون، البنوك الجزائرية في ظل تطبيق مقررات لجنة بازل "واقع التحديات"، مجلة بونة للبحوث والدراسات، المجلد2، العدد 2، جامعة باجي مختار عنابة، 2019.
 8. شايب محمد، الدفع الالكتروني كألية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، المجلد، العدد 4، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوفة، ميله.
 9. عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، أهمية استخدام وسائل الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري، بولاية سطيف، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 7، العدد 1، 2020.
- iv. الملتقيات والمؤتمرات:

1. السعيد بريشي وسارة الطيب، ادارة المخاطر معاصر لتعزيز العمل المصرفي الالكتروني في ظل التطورات التكنولوجية: مداخلة مقدمة للملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الالكترونية التقليدية والمتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، 02 و 03 ديسمبر 2013.
2. جمال بلقاسم حسن، القروض المتعثرة وأثارها على القطاع المصرفي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، دراسات اقتصادية، العدد 56، 2019.
3. خباية عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب جامعة الاسكندرية، 2008.
4. روابح عبد الباقي، الاصلاح المصرفي في ظل التعديل الهيكلي، الملتقى الوطني الاول حول النظام المصرفي الجزائري "واقع الافاق"، 5 و6 نوفمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 45، قلمة.

قائمة المراجع

5. عدنان ابراهيم سرحان، **الوفاء الالكتروني**، مؤتمر الاعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، المجلد الاول، 10-11 ماي 2003، غرفة التجارة وصناعة دبي.
6. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، **تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق**، المؤتمر الدولي العالمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قصي مباح، ورقلة، بدون ذكر سنة.
7. عبد الكريم أحمد فندوز، سفيان حمده قعلول، **الصناعات المالية الاسلامية بدول المغرب العربي**، الواقع والتحديات والافاق، دراسات معهد التدريب وبناء القدرات، صندوق النقد العربي، العدد، 2020.
8. كمال مولوج ومحمد طلحة، **الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 2011.
9. نوال عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية "الافاق والتحديات"**، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004.
10. نبيل صلاح محمود العربي، **الشيك الالكتروني والنقود الرقمية**، دراسة المقارنة، مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الاول، 10-11 ماي 2003، غرفة تجارة والصناعة دبي.
11. هبة عبد المنعم كريم زايدي، **المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، جوان 2020.

v. الجرائد:


1. أمر رقم 10-04 مؤرخ في 16 رمضان عام 1431 الموافق ل 26 سنة 2010 يعدل ويتمم الامر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية، عام 1424 الموافق ل 26 غشت 2003، والمتعلق بالقند والقرض، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 50.
2. المواد رقم 11-12-13، من قانون النقد والقرض 90-10، الصادر في 14 أفريل 1990، المؤرخ في 18 أفريل 1990، الجريدة الرسمية، العدد 16.

قائمة المراجع

3. النظام رقم 90-10 المؤرخ في 1990/07/04، المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

ثانيا: باللغة الفرنسية

1. Indriana ,chovanova ,form of electronic banking, www.nb.sk.dat de consulation, 27/04/2020.
2. Bejan, daiela, Muta, simona and paun, drago electronic banking, advantages far financial service, www.rechearchgate.net.



الملاحق



pour une meilleure qualité des e-services bancaires

- جدول العمل التجاري BMC :

<u>الشركات الرئيسية:</u>	<u>الأنشطة الرئيسية:</u>	<u>القيم المقترحة:</u>	<u>العلاقات مع العملاء:</u>	<u>شرائح العملاء:</u>
- البنوك - مؤسسات مالية أخرى - العملاء	- تحسين المستمر - تطوير وتسيير الموقع	- توفير المعلومة - الوساطة - توفير الوقت والجهد - سرعة التعامل - تسهيل الدخول والخروج للموقع مع سهولة التصفح	- تقديم خدمات - الكترونية للزبائن - سهولة الاطلاع على الموقع في أي وقت وأي مكان - موقع متاح 24 ساعة - على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام	- العملاء - المؤسسات المالية (البنوك)
	<u>الموارد الرئيسية:</u> - مختصون في معلوماتية - مطورين البرامج - أجهزة الكمبيوتر بلواحقها - محاسب / - - المختصون في التسويق - الأنترنت.... الخ	- توفير الامان - توفير المعلومة الحديثة (الجديدة)	<u>قنوات التوزيع:</u> - الموقع الالكتروني - الأنترنت / - الموقع الجغرافي - شبكات أو موقع التواصل	
	<u>هيكله التكاليف:</u> - تكاليف المواد - تكلفة الاتصالات و الطاقة (الفواتير) - رواتب الموظفين		<u>الايادات:</u> - الإعلان - الاشتراكات (جعل الزبون المحتمل زبون لأحد البنوك هنا العلاقة تكون بين الزبون المحتمل و بيني و بين البنك) (بين زبون لبنك آخر و جعله زبون لبنك تاك) - زبائن BancTek	

دليل المشروع

المحور الأول: تقديم المشروع

1. فكرة المشروع (الحل المقترح):

- يتمثل مجال نشاطنا في تحسين تسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية.
- بدأت فكرة المشروع من خلال النظر للعراقيل والصعوبات التي واجهتنا أثناء تعاملنا مع البنوك، حيث تبلورت لدينا فكرة في انشاء موقع الكتروني موحد وشامل يجمع بين مخلف الخدمات البنكية دون الذهاب للبنوك، حيث يقوم هذا الموقع بازالة الصعوبات التي تواجه كل المتعاملين بهذه المواقع الالكترونية البنكية والبنوك بحد ذاتها والهدف منه هو تسهيل عملية التعامل مع موقع منظم و واضح كذلك سهل الاستخدام .
- سنقوم بإعداد موقع الكتروني موحد وشامل لمعظم الخدمات البنكية الالكترونية.
- يتم ذلك من خلال تقديم اعداد موقع الكتروني.
- بما أنه موقع الكتروني ينجز الكترونيا عن طريق الانترنت و الحاسوب.

2. القيم المقترحة:

- الموقع الالكتروني سهل الاستخدام وسريع الاستجابة.
- الموقع يتوفر على عدة لغات.
- الموقع متوافق مع الاجهزة المحمولة والحواسيب ويتيح للمستخدمين الوصول الى المحتوى والخدمات بسهولة من أي مكان وفي أي وقت.

3. فريق العمل:

يتكون فريق العمل من:

- الطالبة بوقرن رميساء، تخصص تسويق الخدمات
- الطالبة عبد النبي وئام، تخصص تسويق الخدمات

4. أهداف المشروع

- أن يصبح من أفضل المواقع الكترونية خلال أول ثلاث سنوات من بداية المشروع.
- الوصول الى حصة سوقية تبلغ 30% خلال أول ثلاث سنوات.

المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

- ✓ السبق
- ✓ توفير سهولة قصوى - تبسيط - في الحصول على الخدمة بالنسبة للعملاء.
- ✓ امكانية الاعتماد على الأنموذج الاولي-prototype- كموقع موحد بالنسبة للبنوك خاص بالخدمات البنكية.
- ✓ امكانية تحسين المواقع الحالية للبنوك باعتماد الواجهات المتوفرة لدى منصة بنكتاك le prototype تنظيم متميز لصفحات و محتوى موقع بنكتاك يمكن من تبسيط استعماله

المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

1. عرض القطاع السوقي:

- **السوق المحتمل:** يشمل جميع العملاء والمؤسسات الذين يرغبون في الحصول على الخدمات البنكية المتوفرة في الجزائر كون هذا الموقع شامل ويسهل عنهم عملية البحث والتعامل.
- **السوق المستهدف:** كل شخص يستطيع التعامل عبر هذا الموقع أو البنوك الرغبين في تعديل وتطوير موقعهم . تم اختيار كل من هذين الفئتين لان كل منهما هم فقط من يستطيعون ويحتاجون الى استخدام موقعنا الالكتروني.

و من مبررات اختيار هذا السوق ما يلي :

- ✓ من أجل بناء استراتيجية تسويقية ملائمة وتطوير الخدمات المناسبة لتلبية احتياجات المستهلكين
- ✓ من أجل تحديد الاستثمارات المطلوبة لتوفير الخدمات البنكية المطلوبة في السوق المستهدف.
- ✓ من أجل تحديد القنوات التسويقية المناسبة للوصول الى السوق المستهدف و تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي من خلال الموقع الالكتروني.

الملاحق

بالإضافة الى ذلك يجب أن تكون استراتيجية اختيار السوق المستهدف مرتبطة برؤية و أهداف المشروع، و أن تأخذ بعين الاعتبار العوائق و التحديات التي تواجه المواقع الالكترونية للخدمات البنكية في الجزائر، مثل عدم وجود الوعي الكافي في استعمال هذه المواقع .

2. قياس شدة المنافسة:

المنافسين المحتملين هم المواقع الالكترونية المختصة في تسويق الخدمات البنكية في الجزائر و لكن معظم هذه المواقع لها مجموعة من نقاط الضعف و المتمثلة في :

- **النقص في المحتوى:** بعض المواقع الالكترونية المختصة في تسويق الخدمات البنكية في الجزائر قد تفتقر إلى محتوى جذاب ومفيد ومتنوع يلبي احتياجات العملاء.
- **عدم الانتباه إلى تطورات التكنولوجيا:** يمكن أن يؤثر عدم استخدام تقنيات التسويق الحديثة في المواقع الالكترونية مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتسويق بالمحتوى على جذب العملاء وتحسين تجربتهم.
- **عدم الاستجابة للاستفسارات والشكاوى:** يمكن أن يؤدي عدم الرد على الاستفسارات والشكاوى إلى فقدان المصداقية والثقة لدى العملاء، وبالتالي فقدان فرصة للحصول على عملاء جدد.
- **عدم تحديث المحتوى بانتظام:** يمكن أن يؤدي عدم تحديث المحتوى بانتظام في المواقع الالكترونية إلى فقدان الاهتمام لدى العملاء وتقليل عدد الزيارات للموقع و بالتالي تأثير سلبي على البنوك.

بالإضافة إلى النقاط المذكورة أعلاه، يمكن الإضافة إلى النقاط الأخرى التالية:

- **عدم الاهتمام بتحسين تجربة المستخدم:** يمكن أن تكون الصفحات غير مرتبة وغير سهلة الاستخدام، مما يجعل من الصعب على العملاء العثور على المعلومات المطلوبة أو حتى التنقل في الموقع بشكل فعال.
- **عدم الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي:** يمكن أن تكون بعض المواقع الالكترونية المختصة في تسويق الخدمات البنكية لا تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال، مما يؤثر سلبًا على الوصول إلى جمهور أوسع وتحسين الاتصال مع العملاء.

3. الاستراتيجيات التسويقية:

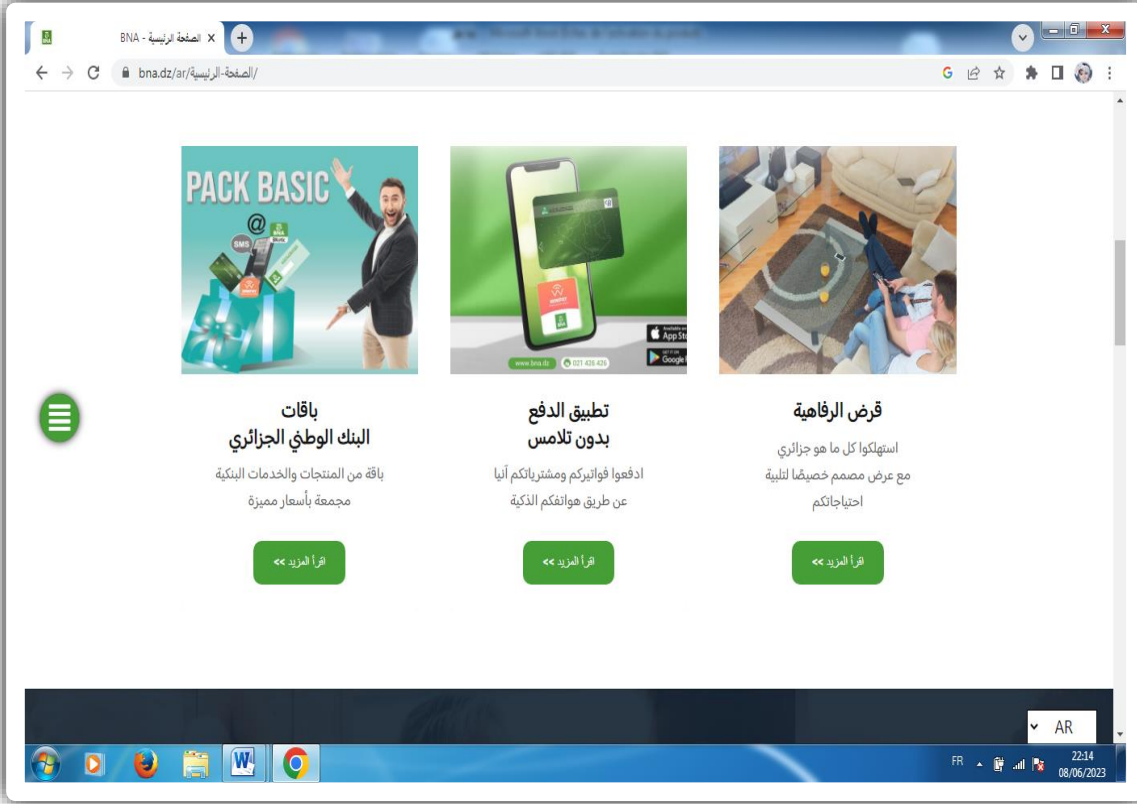
الملاحق

استخدمنا في موقعنا الالكتروني مجموعة من التقنيات والاساليب المستعملة لتوفير الخدمات المقدمة للزبائن المحتملين و ذلك من اجل جذبهم و حثهم على الشراء و ذلك باتباع مجموعة من الاستراتيجيات التسويقية نذكر منها:

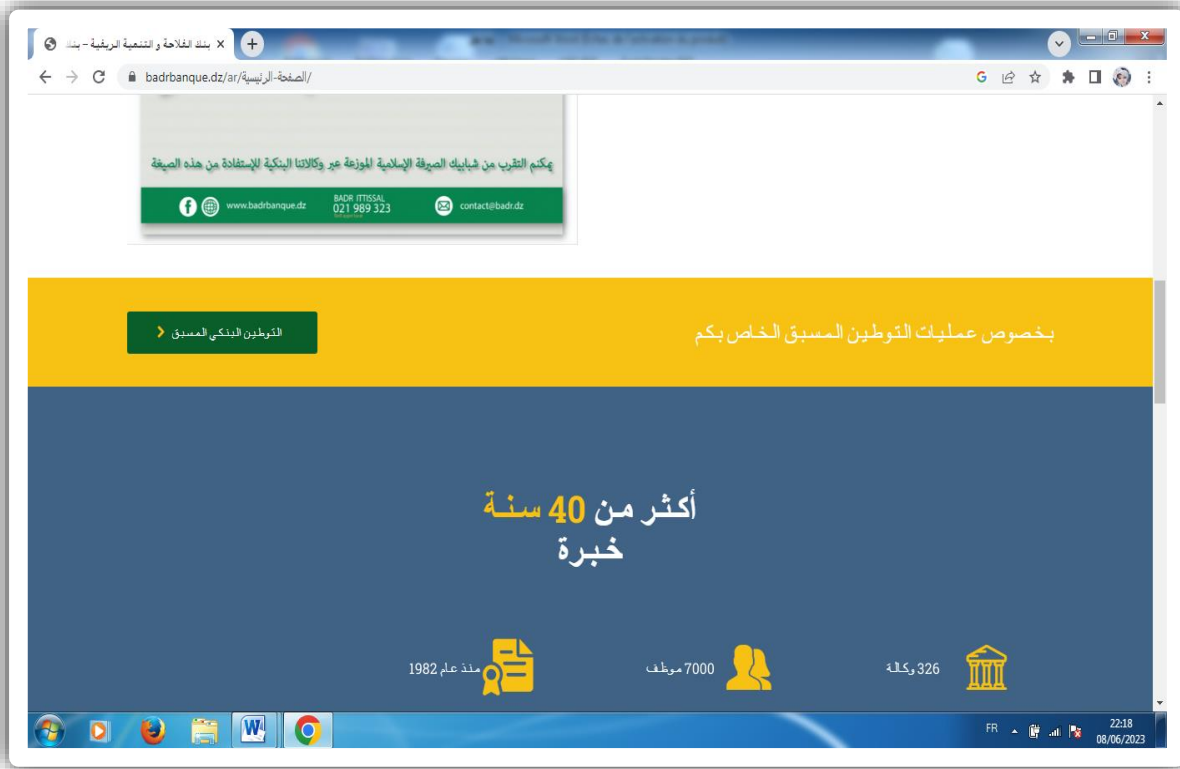
- ✓ استخدام التسويق بالمحتوى: يمكن إنشاء محتوى جذاب ومفيد ومتنوع يلبي احتياجات العملاء ونشره عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومنصات المحتوى المجانية لزيادة الوعي بالموقع.
- ✓ استخدام محركات البحث: يمكن تحسين تصنيف الموقع على محركات البحث، مثل جوجل بإجراء بعض التحسينات الاساسية في الكلمات المفتاحية والعناوين والوصف والمحتوى والروابط الداخلية والخارجية .
- ✓ الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مجاني للترويج للموقع والتفاعل مع العملاء وزيادة الوعي به.







الملاحق



الملخص بالعربية :

ان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو محاولة تحسين و ابراز الواقع الذي تعرفه البنوك التجارية الجزائرية وأهم تحدياتها لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة كونها تشهد تغيرات مستجدة ومتسارعة، حيث أصبحت في صيغة بنوك الكترونية كما توصلت الدراسة الى ان طبيعة البنوك الالكترونية لم تصل الى المستوى المطلوب، اذ لم تطلق خدمة البنوك الالكترونية كخدمة قائمة بذاتها وانما قاموا بتحديث البنوك التقليدية الى الكترونية تماشيا مع التطورات الهائلة في شبكة الانترنت و الرقمنة و الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي الى حتمية تقديم خدمات مصرفية بطريقة حديثة في ظل اقتصاد الرقمي.

وهذا مادفع بالعمل المصرفي الجزائري الى مواكبة هذه التطورات السريعة بتبني خدمات مصرفية حديثة التي أطلق عليها الخدمات المصرفية الالكترونية والرقمية، بحيث لاحظنا أن كل المصارف العاملة في القطاع المصرفي الجزائري تمتلك مواقع الكترونية تساعدها في تقديم خدماتها الى أنها لم تصل الى المستوى المطلوب من الاحترافية وسهولة الاستخدام.

الملخص بالفرنسية :

Le but principal de cette étude est de tenter d'améliorer et de mettre en évidence la réalité des banques commerciales algériennes ainsi que leurs principaux défis pour suivre les développements technologiques modernes, car elles sont confrontées à des changements nouveaux et rapides. En effet, elles sont devenues des banques électroniques, comme l'a révélé l'étude, mais la nature des banques électroniques n'a pas atteint le niveau requis. Elles n'ont pas lancé les services bancaires électroniques en tant que service autonome, mais ont plutôt mis à jour les banques traditionnelles pour les rendre électroniques, en accord avec les énormes évolutions d'Internet, de la numérisation et de l'intelligence artificielle. Cela rend inévitable la nécessité de fournir des services bancaires de manière moderne dans le cadre de l'économie numérique.

Cela a conduit le secteur bancaire algérien à suivre ces évolutions rapides en adoptant des services bancaires modernes, connus sous le nom de services bancaires électroniques et numériques. Nous avons ainsi constaté que toutes les banques opérant dans le secteur bancaire algérien disposent de sites web qui les aident à fournir leurs services, mais elles n'ont pas atteint le niveau requis en termes de professionnalisme et de facilité d'utilisation.